

НАСОКИ ЗА ПЕДАГОГИЧЕСКИТЕ СЪВЕТНИЦИ В БОРБАТА ИМ ЗА ПРЕДОТВРЯВАНЕТО НА КИБЕРТОРМОЗА В УЧИЛИЩЕ

Ас. д-р Ина Дикова

Софийски университет „Св. Климент Охридски“

Резюме. През последните десетилетия кибертормозът, известен още като „онлайн тормоз“ или „електронно насилие“, се разви като сериозен социален проблем за обществото и по-конкретно за училището, като микрокосмос на обществото. Сред целия училищен персонал педагогическият съветник е този, който има най-висока отговорност в подпомагането на учениците да развият всички необходими умения, за да избегнат тази сравнително нова форма на тормоз, или в най-лошия случай, да се справят с нея. Намирането на правилния начин за това обаче невинаги е лесно, което обяснява бездействието от страна на възрастните в училище и произтичащото от това нежелание на учениците да потърсят помощ. Целта на статията е да запълни тази празнина, като подчертае съществуващите погрешни схващания и усилия за намеса, които пречат на педагогическите съветници да се справят ефективно с проблема, и съответно да предложи нова философия със свежи подходи и насоки, улесняващи ги в борбата срещу кибертормоза.

Ключови думи: кибертормоз; педагогически съветник; училище; превенция

Безспорен е фактът, че информационните и комуникационните технологии имат безброй предимства в среда, в която се развиват със зашеметяваща скорост. Въпреки предимствата, които технологиите предоставят, те имат и своя „тъмна страна“ (Campbell 2005) и могат да причинят сериозни проблеми, ако се използват неправилно. Повечето ученици използват технологията отговорно, но някои са избрали да я използват по невнимателен и неподходящ начин, наранявайки, унижавайки, засрамвайки и лично атакувайки другите. Двуострият характер на съвременната технология, непрекъснато балансираща между рискове и възможности, се проявява в ясно възникващ обществен проблем, известен като кибертормоз (Walrave and Heirman 2011). Тази сравнително нова форма на тормоз носи допълнителни предизвикателства както за обществото, така и за училищните организации, но най-вече за педагогическите съветници. Както посочват някои автори, „училището и обществото са едно и също. Училището е малка реплика на обществото. Проблемите, които

се идентифицират в училищата, са същите проблеми, които съществуват в обществото, като цяло“ (Elbedour et al. 2020). В тази връзка, можем да разглеждаме кибертормоза като **основен проблем в социалната педагогика със сериозни социалнопедагогически измерения**.

Въпреки че в исторически план кибертормозът е забелязан за първи път в края на миналия век, все още има известен дебат относно точната дефиниция на термина. Липсата на универсално определение се дължи на липса на концептуална яснота.

Хиндуджа и Патчин определят кибертормоза като: „умишлено и повтарящо се увреждане, нанесено чрез използване на компютри, мобилни телефони и други електронни устройства“ (Hinduja and Patchin 2014). Авторите разработват тази дефиниция, тъй като тя е кратка, изчерпателна и обхваща най-важните елементи:

- **умишлено**: поведението трябва да е умишлено, а не случайно;
- **повторяемо**: тормозът отразява модел на поведение, а не само един изоліран инцидент;
- **вреда**: жертвата трябва да осъзнае, че е нанесена вреда;
- **компютри, мобилни телефони и други електронни устройства**: това, което отличава кибертормоза от традиционния тормоз.

В друго свое изследване същите автори посочват, че кибертормозът е негативният страничен продукт от съчетаването на юношеската агресия и електронната комуникация (Hinduja and Patchin 2008, p. 131).

С цел обединяване на противоречивите определения, които съществуват в научната литература, Токунада предлага следната дефиниция: „Кибертормозът е всяко поведение, извършвано чрез електронни или дигитални медии от лица или групи, които многократно предават враждебни или агресивни съобщения, предназначени да причинят вреда или дискомфорт на другите“ (Tokunada 2010, p. 278).

Традиционният тормоз срещу кибертормоза

Според редица автори (Hinduja and Patchin 2014; Tokunada 2010) кибертормозът споделя три основни характеристики с традиционния тормоз: наличие на агресия; наличие на дисбаланс на силите; и факта, че вредното поведение е умишлено и се повтаря. И докато при традиционния тормоз властта може да бъде физическа (ръст) или социална (компетентност или популярност), то онлайн властта произтича от притежаването на някакво съдържание (информация, снимки или видео) или умения. Тоест извършителите на кибертормоз не трябва да са силни или бързи; това, от което се нуждаят, е достъп до мобилен телефон или компютър и желание да тероризират. Тези, които не могат да се приспособят бързо към новите технологии, са изложени на риск от онези, които могат и ще използват технологията като престъпно оръжие

(Hinduja and Patchin 2008, p. 131). С други думи, младежи, които могат да се ориентират в електронния свят и да използват технологията по начин, който им позволява да тормозят другите, са в позиция на власт спрямо жертвата (Patchin and Hinduja 2017, p. 152).

От горепосоченото става ясно, че степента на припокриване между традиционния тормоз и кибертормоза не е твърде голяма. От тук може да се направи изводът, че въпреки споменатите прилики кибертормозът има своите отличителни и уникални характеристики. Една от тях е аспектът на анонимност. За разлика от традиционния тормоз кибертормозът позволява на извършителя да маскира самоличността си зад компютъра. Тази анонимност улеснява извършителя да нанася удари, без да се налага да наблюдава въздействието, което неговото поведение оказва върху жертвата. Така шансовете за емпатия и разкаяние са значително намалени. Дистанциращият ефект на технологичните устройства често кара учениците да казват и правят по-жестоки неща в сравнение с това, което е типично в традиционната ситуация на тормоз лице в лице.

Друга отличителна характеристика е, че новите технологии позволяват на насилниците да нараняват другите 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, умишлено и многократно, независимо от пространството и времето. Освен това кибертормозът има много по-голяма потенциална аудитория от традиционния тормоз. Например хиляди хора могат да видят обидни публикации онлайн, докато свидетели на тормоз в училищния двор могат да бъдат дузина. И докато традиционният тормоз може да приключи, кибертормозът има уникалната способност да създава усещане за безнадеждност, вкоренено в страха, че краят не се вижда.

Погрешни схващания

Едно от съществуващите погрешни схващания е да се насаждат вредни послания у подрастващото поколение, като например: „Не публикувайте нищо негативно в социалните медии, защото това ще ви следва завинаги“. Разбира се, изявления като тези имат за цел да попречат на учениците да публикуват неподходящи съобщения или снимки, но какво ще стане, ако някой друг публикува неудобни или унижителни коментари онлайн? Посланието е все същото – всичко, публикувано онлайн, остава завинаги. Без изследвания в подкрепа на тези твърдения и тъй като кибертормозът е сравнително ново явление, не знаем със сигурност дали нещо, публикувано в социалните медии, ще има такива последствия за цял живот. Педагогическите съветници никога не трябва да предават посланието, че една онлайн грешка ще продължи вечно. Всъщност практиката показва, че да се използват подходи за плашене или максимизиране на потенциалните последици, прави много малко в помощ на учениците. Много от тези подходи предоставят информация по начини, които драмати-

зират опасностите, свързани с кибертормоза, в опит да предизвикат страх. „Тази информация може да помогне за промяна на знанията или нагласите, но не е достатъчна за промяна на поведението“ (Botvin and Griffin 2007, p. 610). Педагогическите съветници трябва да променят не само отношението на учениците към кибертормоза, но и поведението, като създадат безопасна среда, без да драматизират опасностите от публикуването на нещо негативно онлайн.

Тъй като училището не може да спре достъпа на учениците до смартфони и таблети, мнозина смятат, че то не може да предприеме никакви действия срещу кибертормоза. Разбира се, това схващане е грешно. Макар че голяма част от актовете на кибертормоз се случват извън училищната среда, последствията от него могат да повлияят на академичните постижения на ученика, както и на неговия социален живот. Тук се намесва педагогическият съветник, който има потенциала да се справи с кибервиктимизацията вътре и извън училището, да включва родителите и да засилва идеята, че учениците трябва да говорят за проблемите си с училищния персонал или доверен близък.

Много хора вярват, че разбират напълно и могат да разпознаят кибертормоза, в това число и част от педагогическите съветници. Реалността обаче е, че съществуват много различия, дори сред изследователите в тази област, в начина, по който той се дефинира и разглежда. Разнообразните концептуализации не са изненадващи, тъй като в действителност съществува континуум от поведения, вариращи от досадни или разочароващи до тежки, постоянни и всеобхватни атаки срещу другите. Несъответствията от липсата на надеждна и широко приета дефиниция за кибертормоз водят до различни измерения на естеството и степента на тормоз в киберпространството, което в най-добрия случай предоставя непълна картина, а в най-лошия води до дезинформация и объркване. Вследствие на това голяма част от педагогическите съветници прилагат същите тактики, които прилагат и при традиционния тормоз. Тази ситуация произтича не само от липсата на разбиране, но и от подценяване на последствията от кибертормоза. Тоест липсата на подходящо обучение е другият проблем, с който се сблъскват не само педагогическите съветници, но и учителите. Ето защо обучението, насочено към разпознаване на кибертормоза и традиционния тормоз дори в техните по-леки форми, е от решаващо значение. Примерна програма за подобно обучение може да включва (Altundag and Ayas 2020, p. 113):

1. Концептуални основи на кибертормоза, неговите последици и ефекти върху жертвите, приликите и разликите с традиционния тормоз и предоставяне на информация относно правните аспекти.

2. Технически стратегии за справяне, които предоставят по-скоро техническа информация, като принципи за съзнателно и контролирано използване на социалните мрежи и настройки за поверителност и сигурност.

3. Различни образователни модули и съдържание, подготвени и насочени индивидуално към родители, учители и ученици, както и подготвяне на плакати и постери за повишаване на осведомеността.

Друго погрешно схващане е, че жертвата на кибертормоз може бързо да избяга от проблема, като изтрие имейла, затвори незабавно съобщението или изключи мобилния си телефон и по този начин е до голяма степен защитена от явни актове на насилие от страна на извършителя чрез географската и пространствената дистанция. Въпреки че този аргумент съдържа известна истина, остава фактът, че ако социалното приемане е от решаващо значение за идентичността и самочувствието на ученика, то кибертормозът може успешно и по-трайно да предизвика психологически, емоционален и социален хаос. Не е пресилено да се каже, че физическите атаки са по-предпочитани от психологическите такива, тъй като последните могат да бъдат много по-продължителни; те могат да продължат безкрайно и често преминават от училище в киберпространството, за да продължат дори още по-напред.

Насърчаването на младите да изключват или избягват технологиите, обаче е нереалистично и като цяло, неефективна дългосрочна стратегия, тъй като те са интегрирани в почти всички аспекти на техния живот. Освен това технологията е важен социален и образователен инструмент, от който обектът на кибертормоз не бива да се лишава. Както посочват някои автори, „да посъветвате ученик да избягва технологиите в отговор на кибертормоз, е като да посъветвате някого, който е тормозен в училище, да спре да ходи на училище“ (Sabella, Patchin, Hinduja 2013, p. 2707). Ясно е, че избягването на технологиите няма да помогне много за решаването на проблема с кибертормоза. Вместо това педагогическите съветници трябва да предоставят на учениците информация и да им помогнат да придобият умения, които могат да използват, за да реагират ефективно, когато това се случи. Например Сабела предлага училищните съветници да поемат водеща роля с цялостен подход, който включва пет области: разработване на ефективни училищни политики; насоки в класната стая; консултиране; обучение на родителите и учителите; и програма за връстници (Sabella 2012).

За да променят тези погрешни схващания, педагогическите съветници имат отговорността да се застъпят за нова системна философия, при която целият училищен персонал се насърчава да възприеме всеобхватен подход за промяна на културата, актуализиране на политики, усвояване на подходящи социални умения, участия в обучения, системно осведомяване и насърчаване на нови холистични подходи за справяне с кибертормоза в училище. Първата стъпка за спиране на кибертормоза е да се говори за него и да се признае, че се случва. Преди педагогическите съветници да започнат да се занимават директно с тези проблеми, училищата трябва да признаят, че кибертормозът наистина е училищен проблем, и да отхвърлят схващането, че не могат да се намесват в проблеми, които възникват онлайн или извън училище.

Насоки за педагогическите съветници

Педагогическите съветници са в уникалната позиция да играят важна роля за смекчаването на кибертормоза в училище. Първо, те могат да бъдат ефективни лидери *в насърчаването на осведомеността относно кибертормоза* и неговото психологическо въздействие върху учениците. Второ, педагогическите съветници могат *да оценят разпространението и тежестта на кибертормоза*. Третата важна роля, която педагогическите съветници имат, е участието им в разработването както на *ефективни програми за превенция и интервенция, така и на програми за помощ на връстници от връстници*. Като агенти на промяната, педагогическите специалисти са в състояние да се справят с кибертормоза и *чрез разработването на ефективни училищни политики; обучение на педагогическия персонал и родителите; и предоставяне на отзивчиви услуги като възможности за докладване и консултиране*.

– Насърчаване на осведомеността относно кибертормоза

Насърчаването на осведомеността относно кибертормоза и неговото въздействие върху емоционалното и психологическото благосъстояние на учениците е важна начална стъпка, която педагогическите съветници трябва да предприемат, за да се справят с проблема. Всъщност информираността е първата стъпка в превенцията. Предпоставка за информираността на дадено лице по даден въпрос е фактът, че лицето притежава необходимите знания по въпроса, че е информирано и бдително за заплахите във виртуалната среда.

За да повишат осведомеността в цялото училище, педагогическите съветници могат да използват различни стратегии, включително семинари, информационни брошури, планове за уроци, уъркшопове, обучителни сесии, които могат да бъдат разработени така, че да включват основни въпроси, като какво представлява понятието, разпространението му сред учениците, въздействието, което оказва върху тях, и необходимостта от разработването на програми за превенция и интервенция и значението на разработването на училищна политика. Например плановете за уроци могат да включват презентации в класната стая, дейности (търсене на думи или пъзели) и дискусии относно кибертормоза, които да ангажират активно учениците. Педагогическите съветници могат да си сътрудничат с медийни специалисти и учителите по ИКТ, за да наблегнат на етичните въпроси, безопасността в интернет и проблеми на сигурността, които заобикалят използването на технологиите.

Един от методите, използван в услугите за консултиране и насочване, който може да се приложи и за повишаване информираността на учениците относно кибертормоза, е методът на Сократ. Тъй като основният му фокус е върху критичното и оригинално мислене, може да бъде използван за повишаване индивидуалната информираност на учениците чрез задействане на по-критичен начин на мислене относно това какво представлява явлението кибертормоз. Всъщност това е метод на дискусия, който включва проти-

воречие и оспорване на гледни точки за укрепване на възгледите по даден въпрос.

Съгласно Сократовия метод педагогическият съветник е в ролята на главно действащо лице, което насърчава учениците да участват активно и да взаимодействат помежду си по време на сесията, като целта е да ги накара да поставят под въпрос валидността на своите разсъждения. Методът не се опитва да се противопостави строго на аргументите на учениците, а да модифицира някои от първоначалните им такива, които не отговарят на истината. Има потенциала да подтикне учениците да бъдат по-логични в мисленето и говоренето и по-търпеливи в изслушването. Тъй като голяма част от юношите не са свикнали да изразяват идеи или вярвания, използването на въпросите в метода на Сократ може да бъде полезно за преодоляване на тези пречки чрез изследване, преценка и оспорване на вярванията, които са били поддържани досега.

Сократовият метод има 5 етапа на прилагане (Delic and Becirovic 2016):

1. Задаване на въпроси като: какво е смелост, какво е добродетел и т.н.
2. Хипотеза (предоставят се мнения или твърдения по предходния въпрос, които да се използват като хипотеза).
3. Опровержение и кръстосан разпит (същността на практиката на Сократ е да се поставят под съмнение хипотези и да се предоставят контрапримери за доказване или опровергаване на предишни хипотези).
4. Приемане/отхвърляне на хипотезата (участниците приемат или отхвърлят контрапримера).
5. Действие (учениците правят заключение за действието, което трябва да се извърши, като се позовават на констатациите от диалога).

Предимствата от използването на Сократовия метод за повишаване на осведомеността относно кибертормоза са, че:

- е интересен, интерактивен и обратната връзка се получава директно;
- намалява стреса; дисфункционалното познание създава дисфункционални емоции; модифицирането на познанието чрез Сократов диалог намалява тревожните емоции като безпокойство и тъга (Montazeri 2022);
- подобрява уменията за критично мислене и способността на учениците да оспорват вярванията си;
- повишава автономността и ангажираността в консултирането;
- помага за установяване на сътруднически отношения, съпричастност и допринася за процеса на насочвано откритие;
- намалява вероятността от рецидив (Montazeri 2022).

Сократовият метод се състои от две фази (Peoples and Drozdek 2017), които могат да се изпълняват както отделно, така и едновременно. Първата фаза е деструктивна: чрез поредица от въпроси педагогическият съветник помага на учениците да осъзнаят, че действията им са неприемливи и се основават на

погрешни предположения, които се определят от нагласата на човека, базирана на разума и емоциите, от една страна, и гласа на съзнанието – от друга. В тази деструктивна фаза педагогическият съветник насочва учениците към саморефлексия спрямо своето поведение, така че да могат да видят причините, които мотивират действията им, осъзнавайки, че не всички от тях са похвални, следователно не всички са приемливи. Съветникът не чете лекции за неприемливостта на конкретно поведение, а чрез въпроси и примери учениците сами стигат до това заключение.

Втората фаза на метода е конструктивна, в нея педагогическият съветник също чрез въпроси и примери помага на учениците да открият у себе си ценностите, които трябва да ги ръководят в техните социални и други действия. Следвайки примера на Сократ, съветникът действа като акушерка, която подпомага раждането на мисли, които се съдържат в съзнанието на всеки от събеседниците му, досега скрити или изкривени от противоположни принципи и ценности, натрупани през живота.

За успешното използване на този метод съветникът трябва да познава и разбира Сократовия метод в детайли и да има желанието и търпението да го прилага.

– Оценяване на кибертормоза

Оценяването е необходимо, за да се определи разпространението на кибертормоза сред учениците. Това може да стане чрез проучване, проведено от педагогическите съветници. Отговорите от проучването (честота на използване на интернет, чат стаи, съобщения) ще дадат индикация колко време учениците използват технологията за социални мрежи и следователно дали има риск да бъде изложен на кибертормоз в бъдеще. Оценяването на разпространението на кибертормоза е полезен инструмент, който може да повиши информираността на учениците за това кое онлайн поведение е приемливо и кое не.

Валидни източници при оценяването на кибертормоза могат да бъдат и качествени данни от наблюденията и самооценките на учениците.

– Превенция

Първата стъпка в отговор на кибертормоза е наличието на обмислен и подробен план за превенция, който трябва да се основава на резултатите от оценката, извършена в училище. Педагогическите съветници могат да помогнат на училищата да разработят план за превенция на кибертормоза в координация с други училища в района, така че всички те да са последователни в усилията си за неговото предотвратяване. Планът за превенция може да включва следните специфични компоненти (Diamanduros, Downs and Jenkins 2008, p. 698):

- правото на учениците да се чувстват сигурни в училище и у дома;
- определение за кибертормоз;
- как възниква кибертормозът;
- разпространение на кибертормоза;

- въздействие на кибертормоза върху жертвата и насилника;
- разбиране, че електронните съобщения могат да бъдат проследени;
- правни последици от кибертормоза;
- необходимостта жертвите да докладват на възрастни за случаи на кибертормоз;

- необходимостта свидетелите да докладват за случаи на кибертормоз;
- необходимостта личната информация да се пази в тайна;
- правила за безопасност в интернет и онлайн-етикет; и
- необходимостта от уважение към другите при използването на интернет.

Учениците могат да бъдат активно приобщени към усилията за превенция в училището чрез установяване на система за наставничество, която включва по-големи ученици, наставляващи по-малки ученици относно кибертормоза и отговорното използване на интернет. Използването на наставническа група не само насърчава учениците да бъдат проактивни в превенцията, но също така насърчава и лидерските умения у тях. Друг начин за ангажиране на учениците в усилията на училището за превенция може да включва създаване на училищна пиеса, която разглежда теми, свързани с уважението и приобщаването, и включва симулация на различни конструктивни отговори в случаи на кибертормоз.

Педагогическите съветници могат да ангажират и родителите в усилията за превенция, като им предоставят полезни ресурси, предназначени да насърчат комуникацията по темата.

– *Интервенция*

Въпреки че насърчаването на осведомеността и усилията за превенция могат да намалят броя на случаите на кибертормоз, има голяма вероятност той все пак да се случи. Един добре обмислен план за интервенция би довел до стратегически и конструктивни отговори в подобни ситуации. Без този план действията, предприети от педагогическите съветници, могат да са реактивни и предразположени към грешки.

Докато някои програми за превенция и интервенция са доста сложни и изискват финансиране, други са прости и лесни за изпълнение. Един такъв пример е процес от четири стъпки, наречен Stop, Save, Block и Tell. Първото нещо, на което учениците трябва да бъдат научени, е да разпознават агресивното онлайн поведение и да се въздържат от реагиране по какъвто и да е начин (STOP). Всеки отговор или отмъщение обикновено само ще влоши ситуацията. Като втора стъпка учениците трябва да се опитат да запазят (SAVE) съобщението, което е дошло като имейл, снимка, коментар, видео или под друга форма. Това ще помогне за идентифицирането на агресора. В третата стъпка ученикът може да блокира (BLOCK) агресора. Всички сайтове за социални мрежи имат опция за блокиране, макар че, когато агресорът използва повече от една платформа за тормоз, блокирането може да бъде трудно, но не и не-

възможно. И накрая ученикът трябва може да сподели на доверен възрастен за инцидента (TELL) (Snakenborg et al. 2011, p. 93).

– Програма за помощ на връстници от връстници

Освен учителите, родителите и другите заинтересовани страни учениците също могат да играят важна роля в усилията за намаляване на риска от кибертормоза сред връстниците си. Педагогическите съветници могат да помогнат на учениците да получат навременна подкрепа и да намалят общия риск от кибертормоз, като мобилизират експертния опит, който вече съществува в техните училища, чрез програми за помощ на връстници. Тоест те могат да използват учениците, за да помогнат на техните съученици да използват отговорно технологиите. Младите хора могат да бъдат обучени да работят с ученици, които са „в риск“, както и с такива, които изпитват типични детски проблеми и грижи. Те могат да играят важна роля както в програмите за интервенция, така и в програмите за превенция, тъй като понякога учениците са по-възприемчиви към връстниците си. Предимствата от използването на програма за помощ на връстници от връстници могат да бъдат:

- насърчаване на сплотеността и по-добра комуникация и взаимоотношения между учениците; създаване на по-безопасен и толерантен училищен климат;

- засилва емпатията, която е в основата на изграждането на връзки с другите и на насърчаването на отношения на сътрудничество;

- когато в училището има повече помощници от връстници, интервенциите могат да бъдат предоставени на много по-широка аудитория (т.е. на повече ученици);

- помощниците от връстници могат да бъдат част от прозрачна програма (намаляване на риска от кибертормоз), която внася положителни връзки с обществеността в училищната програма за консултиране;

- учениците са по-малко склонни да се съпротивляват да научат нещо, когато осъзнават, че тяхната помощ е ценена и желана;

- връстниците помощници имат възможност да действат като модел на подражание за други ученици. Те могат да помогнат за изграждането на положителна училищна среда, която прави училището по-добро място за всички, включително за учителите и съветниците.

– Училищна политика

Всяко училище се нуждае от ясни, подходящи и изчерпателни политики по отношение на кибертормоза както във, така и извън него. Политиката за борба с кибертормоза трябва да включва следните основни компоненти:

- конкретни дефиниции за кибертормоз и тормоз;

- степенувани последствия и коригиращи действия;

- процедури за докладване, включително имунитет за докладчиците;

- процедура за установяване на обстоятелствата по кибернасилие;

– ясно изявление, че учениците ще бъдат дисциплинарно наказани, ако поведението им (в или извън училището) значително нарушава образователната среда;

– система за подготовка (обучение и възпитание/формиране) на ученици, учители, служители и родители относно действия за идентифициране на кибертормоз;

– процедури за незабавно уведомяване на родителите на жертвата и защита на жертвата;

– процедури за насочване към консултация; и

– процедури за оповестяване на политиката.

Политиката за борба с кибертормоза също така следва да включва и годишна оценка на такава програма, за да се определи нейната ефективност.

– **Обучение на педагогическия персонал и родителите**

Педагогическите съветници имат ключова роля и в предоставянето на обучението, от което се нуждаят родителите и педагогическите специалисти, за да работят за намаляване на риска от кибертормоз сред учениците. Обучението може да включва разпознаване на правни и лични последици от кибертормоза, подобряване на уменията за решаване на социални проблеми, управление на гнева и повишаване на способността за съпричастност към жертвите.

В конкретната си работа с родителите педагогическите съветници трябва:

– да помагат на родителите да контролират правилно и умерено онлайн активността на децата си, да намерят баланса между наблюдението и свръхзащитата, тъй като голяма част от родителите са доста натрапчиви в разговорите си с децата;

– да помагат на родителите да водят открити и искрени дискусии с децата си за опасностите, с които могат да се сблъскат в интернет, така че последните да не се притесняват да споделят поради страха от наказание. Възрастните трябва да знаят, че ситуацията няма да бъде решена чрез налагане на повече ограничения на детето, чийто социален живот така или иначе вече може да е в опасност.

В конкретната си работа с учителите педагогическите съветници трябва:

– да обучат колегите си как да разпознават кибертормоза и как да го докладват; учителите трябва да знаят, че наказателните стратегии не са най-добрите при работа с агресори;

– да покажат на останалите педагогически специалисти как да разговарят както с родителите, така и с децата. В много случаи родителите искат да говорят повече с учителите и по-малко с консултанта. Учителят трябва да може да информира родителите за проблема и да предложи някои решения на проблемите.

– **Консултиране**

Един от проблемите, свързани с ефективното консултиране, е липсата на подходящо обучение, предлагащо адекватни стратегии, които действително да могат да бъдат приложени предвид реалностите на училищната среда. Голяма част от

тези програми обикновено наблягат на теоретични модели, изискващи по-дългосрочна терапия, която е извън времевите възможности на педагогическите съветници. В тази връзка, Сабела препоръчва модел, който може да се използва като мощен инструмент за справяне с кибертормоза по много по-фокусиран и бърз начин: кратко консултиране, фокусирано върху решението (Solution-focused brief counseling) (Sabella 2012). Моделът помага на извършителите да поемат отговорност за действията си и да коригират поведението си, като същевременно дава възможност на жертвите да се справят успешно и да отговорят.

Една от основните разлики между този и останалите подходи за консултиране произтича от акцентирането върху решенията, което премахва необходимостта от задълбочено изследване на исторически предшестващите проблеми на учениците, като по този начин значително се съкращава времето, необходимо за консултиране.

Подходът се стреми да улесни промяната чрез идентифициране и прилагане на решения, вместо да изследва произхода и естеството на проблема. Освен това предлага голямо обещание като ефективен във времето подход за сътрудничество, който измества фокуса от „какво не е наред“ към „какво работи“ с учениците (Jones 2009). Последните се насърчават да мислят за моменти, в които техните проблеми не са съществували, как тези моменти са допринесли за по-добри ситуации и как да пресъздадат такива обстоятелства в настоящето. Основният фокус на този модел на консултиране е върху силните страни и способности на ученика, а не върху неговите слабости. Решенията се взимат от самите ученици, като по този начин те не само са по-ангажирани в собствения си успех, но и самите решения отговарят на техния уникален начин на живот. Най-важното е, че този подход изисква създаване на ясни цели, ръководени от учениците, които идентифицират идеалното поведение. Такива цели трябва да бъдат конкретни, специфични и фокусирани върху положително, а не отрицателно поведение. За да постигнат тези цели, учениците се насърчават да правят повече от това, което е било успешно в миналото, или да правят нещо съвсем различно – ако настоящите им решения не осигуряват благоприятен резултат. Целите трябва да отговарят на поне три критерия: да са подробни; да са съпроводени с действие; и да са под контрола на ученика.

Този подход може да помогне на извършителите на кибертормоз в разпознаването на по-социално приемливи поведения, особено в отговор на чувства на гняв или отмъщение. За жертвите подхода има голям потенциал за привличане на техните силни страни, умения, мисли и нагласи, за да се справят най-добре и да реагират ефективно на ситуацията.

Моделът се ръководи от няколко ключови елемента, които са неразделна част от процеса на консултирането. В таблица 1 е представено описание на тези елементи заедно с примери за тяхното практическо приложение в училищния контекст.

Таблица 1. Ключови елементи при внедряването на модела

Интервенция	Описание	Примери
Социализация/ Присъединяване	Проучете интересите на учениците, техните силни страни и ресурсите.	Разкажи ми нещо, в което си добър.
Описание на проблема	Накарайте ученика да опише какъв е настоящият проблем.	С какво тази ситуация е проблемна за теб? Как се опита да се справиш с нея? Имаше ли резултат?
Определяне на цели	Накарайте ученика да опише какво иска да бъде различно. Изясняват се подробности за това какво ще бъде по-добре за него, когато настъпят тези промени.	Какво искаш да бъде различно за теб (изберете едно: живота, училище, семейство)? Когато това се случи, кои неща ще бъдат по-добри и различни за теб?
Промяна на предварителното отношение	Учениците често започват да забелязват положителни промени още преди първата консултация, ако предварително са наясно с нея. В първата сесия съветникът пита за положителни промени, които вече започват да се случват, за да идентифицира ефективни опити за решения.	Забеляза ли да се случват някакви положителни промени от момента, в който разбра за насрочването на тази наша първа среща?
Въпроси „изключения“	Попитайте ученика за моменти в живота му, в които проблемът все още не се е случил или е бил по-малко сериозен. Въпросите за изключения често са много полезни при идентифицирането на ефективни решения и силните страни на учениците.	Разкажи ми за случай наскоро, когато проблемът не беше толкова сериозен.
Въпроси за взаимоотношения	Учениците изграждат описания на взаимодействия и значими събития.	Какво ще забележат вашите родители/учители, което да им подсказва, че проблемът е изчезнал?
Въпроси „чудо“	Ученикът е помолен да опише нещата, които би забелязал, ако се случи чудо и проблемът изчезне. Важно е педагогическият съветник да се съсредоточи върху действията, които са под контрола на ученика.	Да предположим, че докато спиш тази вечер, се случва чудо. Чудото е, че проблемът е решен. Но понеже си спал, не знаеш, че чудото се е случило. Когато се събудиш сутринта, какво ще е различното, което ще ти подсказва, че чудото се е случило и проблемът е решен?

Комплименти	Позволете на учениците да осъзнаят положителното въздействие, което оказва тяхното поведение върху техния живот или живота на другите.	Много се вълнувам, че отстояваш себе си. Впечатлен/а съм, че имаш смелостта да докладваш насилника на директора.
Въпроси за мащабиране	Накарайте ученика да опише по скалата от 1 до 10 колко уверен е в намирането на решение на проблема. Мащабирането помага на ученика да започне да прави малки стъпки към разрешаването на своя проблем.	Каква е увереността ти по скалата от 1 до 10, че можеш да намериш решение на проблема? Какво е необходимо, за да стигнеш от 5 до 6 (например)?
Конструиране на решения	Разговаряйте с ученика, за да изясните предишни решения, възражения и да създадете съвместно нови решения. Акцентът е поставен върху използването и усъвършенстването на настоящите ефективни умения и ресурси, а не върху придобиването на нови.	Какво трябва да се случи, за да работят решенията, които са работили за теб преди?
Въпроси за справяне	Въпросите за справяне са особено полезни, ако проблемът не се подобрява, за да се изяснят силните страни и ресурси и да се идентифицират потенциални решения.	Как се справяше с проблема досега?
Сътрудничество в подкрепа на промяната на поведението	Педагогическият съветник комуникира с учители, родители и т.н. относно целите на ученика и ги подтиква да обръщат внимание на положителните промени в неговото поведение.	Информирайте учителя или родителя на ученика, че последният има няколко идеи за промяна на поведението, и ги помолете да наблюдават и одобряват всички положителни промени, които той прави през идната седмица.
Проследяване	Педагогическият съветник се информира за напредъка от последната сесия.	Какво се промени от последния път, когато се срещнахме?

Ефективността при използването на този метод зависи от желанието да се прегърне вярата в способностите на учениците, да им се позволи да поемат цялата отговорност и да се признае, че независимо от предишния им опит и минало промяната към по-добро е възможна.

Заклучение

Предишните опити да се класифицира кибертормозът като „домашен

проблем“, само подхранваха негативните последици и безнадеждните чувства, с които тийнейджърите се сблъскват ежедневно в училищната среда. Педагогическите съветници трябва да подкрепят промените в политиката, да се застъпват за проактивни подходи за превенция и интервенция, да моделират промени във философията, да предоставят обучение на учениците, учителите и родителите и най-важното – да се внушават положителни умения за справяне и социални умения, необходими за подпомагане на подрастващите да реагират по подходящ начин на кибертормоза.

REFERENCES

- ALTUNDAG, Y.; AYAS, T., 2020. Effectiveness of the Whole School-Based Program for Equipping High School Counselors with Strategies of Coping with Cyberbullying and Cyberbullying Awareness. *Education & Science*, vol. 45, no. 201, pp. 109 – 123.
- BOTVIN, G.; GRIFFIN, K., 2007. School-based programmes to prevent alcohol, tobacco and other drug use. *International Review of Psychiatry*, vol. 19, no. 6, pp. 607 – 615.
- CAMPBELL, M., 2005. Cyber bullying: An old problem in a new guise? *Australian Journal of Guidance and Counselling*, vol. 15, no. 1, pp. 68 – 76.
- BECIROVIC, S., DELIC, H., 2016. Socratic method as an approach to teaching. *European Researcher*, vol. 111, pp. 511 – 517.
- DIAMANDUROS, T.; DOWNS, E.; JENKINS, S.J., 2008. The role of school psychologists in the assessment, prevention, and intervention of cyberbullying. *Psychology in the Schools*, vol. 45, no. 8, pp. 693 – 704.
- ELBEDOUR, S. ET AL., 2020. Cyberbullying: Roles of school psychologists and school counselors in addressing a pervasive social justice issue. *Children and Youth Services Review*, vol. 109, no. 104720.
- HINDUJA, S.; PATCHIN, J., 2008. Cyberbullying: An exploratory analysis of factors related to offending and victimization. *Deviant Behavior*, vol. 29, no. 2, pp. 129 – 156.
- HINDUJA, S.; PATCHIN, J., 2014. *Bullying. Beyond the schoolyard. Preventing and responding to cyberbullying*. Corwin Press.
- JONES, C. ET AL., 2009. Solution-focused brief counseling: Guidelines, considerations, and implications for school psychologists. *The California School Psychologist*, vol. 14, pp. 111 – 122.
- MONTAZERI, M., 2022. *Psychotherapist's Guide to Socratic Dialogue*. Springer Cham.
- PATCHIN, J.; HINDUJA, S., 2017. Bullies move beyond the schoolyard: a preliminary look at cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, vol. 4, pp. 148 – 169.

- PEOPLES, K.; DROZDEK, A., 2017. *Using the Socratic Method in counseling. A guide to channeling inborn knowledge*. New York and London: Routledge. ISBN 9780415347556.
- SABELLA, R., 2012. Cyberbullying: How school counselors can help. In: J. W. PATCHIN & S. HINDUJA (Eds.), *Cyberbullying prevention and response: Expert perspectives*. New York: Routledge.
- SABELLA, R.; PATCHIN, J.; HINDUJA, S., 2013. Cyberbullying myths and realities. *Computers in human behavior*, vol. 29, pp. 2703 – 2711.
- SNACKENBORG, J.; VAN ACKER, R.; GABLE, R.A., 2011. Cyberbullying: Prevention and intervention to protect our children and youth. *Preventing School Failure: Alternative Education for Children and Youth*, vol. 55, no. 2, pp. 88 – 95.
- TOKUNADA, R., 2010. Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in human behavior*, vol. 26, pp. 277 – 287.
- WALRAVE, M.; HEIRMAN, W., 2011. Cyberbullying: Predicting victimisation and perpetration. *Children & Society*, vol. 25, no. 1, pp. 59 – 72.

NEW GUIDELINES FOR SCHOOL COUNSELORS IN THEIR FIGHT AGAINST CYBERBULLYING PREVENTION IN SCHOOLS

Abstract. In recent decades, cyberbullying, also known as “online bullying” or “electronic violence”, has developed as a serious social problem for society, and more specifically for the school, as a microcosm of society. Amongst all school personnel, it is the school counselor who has the highest responsibility in helping students develop all the necessary skills to avoid this relatively new form of bullying, or at worst, to cope with it. However, finding the right way to do this is not always easy, which explains the inaction on the part of adults at school and the resulting reluctance of students to seek help. The purpose of the article is to fill this gap by highlighting the existing misconceptions and intervention efforts that prevent school counselors from effectively dealing with the problem and, accordingly, to propose a new philosophy with fresh approaches and guidelines that facilitate their fight against cyberbullying.

Keywords: cyberbullying; school counselor; school; prevention

Dr. Ina Dikova, Assist. Prof.

ORCID ID: 0009-0008-6145-4563

Sofia University

Sofia, Bulgaria

E-mail: idikova@uni-sofia.bg