

Уеб-куест: Решаване на конфликти в онлайн общности

1. Въведение

Добре дошли в уеб-куеста за Разрешаване на конфликти в онлайн общности. В този уеб-куест ще разгледате различните форми на кибертормоз, пасивните реакции на кибертормоза, уменията за ефективна комуникация в групи в онлайн общности и стратегиите за разрешаване на конфликти в онлайн общности. Накрая ще работите в екипи, за да създадете кодекс за поведение в онлайн общност.



Снимка: [Alex Haney](#) on [Unsplash](#)

Силата на комуникацията

Джак е ученик, който много обича да играе онлайн игри. Намерил си е много приятели в общността на онлайн игрите и играят заедно почти всеки ден. Един ден по време на игра Джак влиза в спор с един от приятелите си, Стив. Стив обвинява Джак в измама, но Джак отрича. Спорът се разгорещил и двамата си казали доста обидни неща.

Ядосан и разстроен, Джак не иска повече да играе със Стив. Той блокирал Стив от всичките си онлайн профили и го игнорирал напълно. Това обаче не решило нищо. Останалите приятели на Джак от геймърската общност започнали да вземат различни страни и ситуацията се изострила. Скоро навсякъде се появили спорове и конфликти, а онлайн общността се превърна в много неприятно място.

След известно време Джак осъзнал, че трябва да направи нещо, за да разреши конфликта със Стив. Той решил да направи крачка назад и да обмисли случилото се. Той

признал собствената си роля в конфликта и осъзнал, че трябва да се извини на Стив за нещата, които е казал. Джак се обърна към Стив и му поднесе искрени извинения. За негова изненада Стив също бил готов да се извини и двамата преодоляха конфликта си. В резултат на тяхното помиряване, атмосферата в геймърската им общност също започнала да се успокоява. Приятелите на Джак изпитали облекчение, че напрежението е изчезнало, и всички отново започнали да играят заедно. В онзи ден Джак научил ценен урок - че понякога е важно да направим крачка назад за да обмислим дадена ситуация, както и да признаем собствената си роля в нея. Той също така научил, че готовността да се извиним и да работим по конфликта може да доведе до много по-положителен резултат, отколкото просто да го игнорираме или да избягваме въввлечените хора.

Конфликтите са естествена част от всяка общност - онлайн или офлайн. Важно е да направите крачка назад и да обмислите случилото се, преди да правите прибързани заключения или да предприемате драстични действия. Ефективното разрешаване на конфликти често включва признаване на собствената ни роля в конфликта, готовност да се извиним и съвместна работа за намиране на решение, което да е в полза на всички участници.

2. Задача

Задачата ви е да работите по групи и да разработите подробен етичен кодекс за онлайн чат група/онлайн общност между тийнейджъри, за да гарантирате, че групата предлага безопасна и уважителна среда за всички.

3. Процес

Част 1: Форми на кибертормоз, които се проявяват в онлайн чат групи и общности

Кибертормозът може да се прояви под различни форми в онлайн чат групите и общностите. Някои от най-често срещаните примери са:

- **Тормоз и обиди:** кибер-хулиганът може да упражнява постоянен тормоз и обиди, като се обръща към хората с унизителен или обиден език. Това може да включва наричане с имена, разпространяване на слухове или лични нападки.
- **Изключване и социална изолация:** кибер-хулиганът може умишлено да изключи или изолира определени лица от чат групата, като умишлено ги остави извън разговорите или груповите дейности. Това изключване може да причини чувство на самота и изолация на изолираното лице.
- **Киберпреследване:** в някои случаи кибер-хулиганът може да извършва киберпреследване, при което непрекъснато следи местонахождението и проследява действията на дадено лице в чат групата. Кибер-хулиганът може да събира лична информация, да следи онлайн присъствието и да навлиза в личния живот на набелязаната жертва.
- **Подражание:** кибер-хулиганът може да се представи за някой друг в чат групата, като използва фалшиви профили или потребителски имена, за да заблуди и манипулира другите. Кибер-хулиганът може да разпространява невярна информация, да прави подстрекателски изявления или да извършва злонамерено поведение, докато се представя за някой друг.
- **Сплашване и заплахи:** кибер-хулиганът може да използва език за сплашване или да отправя заплахи към хората в чат групата. Тези заплахи могат да варират от физическо нараняване до емоционално и психологическо насилие, като целта е да предизвикват страх и страдание.
- **Кибертормоз чрез пълномощник:** кибер-хулиганът може да привлече други хора в чат групата, които да се присъединят към тормоза или да подсилат вредното му влияние. Това може да създаде враждебна среда, в която множество лица участват в целенасочен кибертормоз.
- **Публично засрамване и унижение:** кибер-хулиганът може публично да засрами или унижи лицата в чат групата, като сподели смущаваща или лична информация, снимки или видеоклипове без тяхно съгласие. Това може да причини тежък емоционален стрес и да навреди на репутацията на дадено лице.
- **Манипулиране и нагнетяване на обстановката:** кибер-хулиганът може да използва манипулативни тактики, като например нагнетяване на обстановката, за да обърка и подкопае доверието на своите мишени. Те могат да изопачават фактите, да отричат собственото си вредно поведение и да карат жертвата да поставя под въпрос собственото си възприятие на събитията.



Посетете следните уеб връзки, за да научите повече за формите на кибертормоз, които се срещат в онлайн чат групите и общностите:

<https://youthtrainingsolutions.com/tag/online-chat-rooms/>

<https://www.scientificamerican.com/article/how-to-silence-cyberbullying/>

<https://youtu.be/vtfMzmkYp9E>

<https://stompoutbullying.org/share/watch.php?vid=2010bdd3d>

<https://nonprofitrisk.org/resources/articles/cyberbullying-cyber-threats-to-young-people/>

След като разгледате ресурсите, отговорете на следните въпроси:

- Какво поведение се счита за кибертормоз и как да го разпознаете?
- Как онлайн анонимността влияе на индивидуалното поведение?
- По какъв начин технологиите могат да се използват в борбата с кибертормоза?
- Кои рискови фактори могат да помогнат за идентифициране на младежите, които са по-склонни да станат насилници?

Част 2: Пасивни реакции на кибертормоза

Пасивните реакции на кибертормоза се отнасят до реакции или поведение, които включват избягване или игнориране на ситуацията на кибертормоз, вместо активно да се обърнат към нея или да ѝ се противопоставят:

Игнориране: обектът на кибертормоз може да реши да игнорира обидните съобщения, коментари или действия с надеждата, че кибер-хулиганът ще загуби интерес или ще спре. Може да смятат, че ако не отговорят, ще лишат кибер-хулиганът от желаната реакция и ще го възпрат от по-нататъшен тормоз.

Избягване: жертвата може да се опита да избегва кибер-хулигана или онлайн платформата, в която се извършва тормозът. Може да избере да ограничи онлайн присъствието си или изобщо да напусне чат групата, за да избегне вредното поведение.

Отричане: някои хора могат да отричат или да омаловажават сериозността на кибертормоза - пред себе си или пред другите. Те могат да се убедят, че кибертормозът е незначителен или че могат да се справят сами, без да търсят помощ или подкрепа.

Самообвинение: жертвите на кибертормоз могат да поемат вината върху себе си, вярвайки, че по някакъв начин са предизвикали или заслужават тормоза. Те могат да поставят под въпрос собствените си действия, външен вид или поведение, което води до отрицателно въздействие върху самооценката им.

Емоционално оттегляне: хората могат емоционално да се оттеглят от онлайн взаимодействия или социални дейности поради негативния опит от кибертормоза. Те може да се колебаят дали да продължат с обичайната си активност или да споделят мислите и чувствата си от страх да не си навлекат допълнителен тормоз.

Търсене на уединение: жертвата може да се изолира от социални контакти и онлайн общности, за да избегне потенциални ситуации на кибертормоз. Те могат да предпочетат да се оттеглят от онлайн платформите и да ограничат взаимодействията си, за да намалят уязвимостта си.

Въпреки че пасивните реакции могат да осигурят временно облекчение или чувство за самозащита, те не водят до ефективно справяне с кибертормоза. Важно е лицата, които са подложени на кибертормоз, да потърсят помощ и подкрепа от доверени възрастни, да докладват за инцидентите на съответните органи или администратори на платформи и да търсят стратегии за справяне със ситуацията и да подходят проактивно.



За да научите повече, посетете следните уеб връзки:

<https://stompoutbullying.org/share/watch.php?vid=f32354f4f>

<https://www.hp.com/ca-en/shop/offer.aspx?p=best-ways-to-prevent-cyber-bullying-online>

<https://www.stopbullying.gov/kids/what-you-can-do>

<https://cyberbullying.org/standing-up-to-cyberbullying-tips-for-teens.pdf>

След като разгледате ресурсите, отговорете на следните въпроси:

1. Каква е ролята на страничните наблюдатели в борбата с кибертормоза?
2. Как можете да се справите с кибертормоза?
3. Какво можете да направите, за да предотвратите кибертормоза?

Част 3: Умения за ефективна комуникация онлайн

За да създадете професионален онлайн профил, използвайте подходящи потребителски имена или прякори, когато общувате с връстници и приятели онлайн. Участвайте активно в онлайн дискусии и форуми, като споделяте мисли, задавате въпроси и отговаряте на коментарите на другите. Активното участие насърчава чувството за общност и обогатява опита на всички участници.

Когато общувате чрез имейли, съобщения или дискуссионни публикации, е важно да използвате ясен и кратък език. Организирайте идеите си, проверявайте работата си за граматически и правописни грешки и използвайте подходящ език за официална комуникация, когато е необходимо. Не забравяйте, че когато коментирате нещо или предоставяте обратна връзка, трябва да бъдете уважителни и конструктивни. Винаги изтъквайте силните и положителните страни, преди да дадете предложения за подобрение. Въздържайте се от използване на обиден или дискриминационен език и се съобразявайте с културните различия. Избягвайте да използвате caps lock, тъй като това се счита за крещене онлайн. Практикувайте добър онлайн етикет, като се отнасяте с уважение и внимание при виртуалните си контакти.

Научете повече за уменията за ефективна комуникация онлайн, като посетите следните уеб връзки:

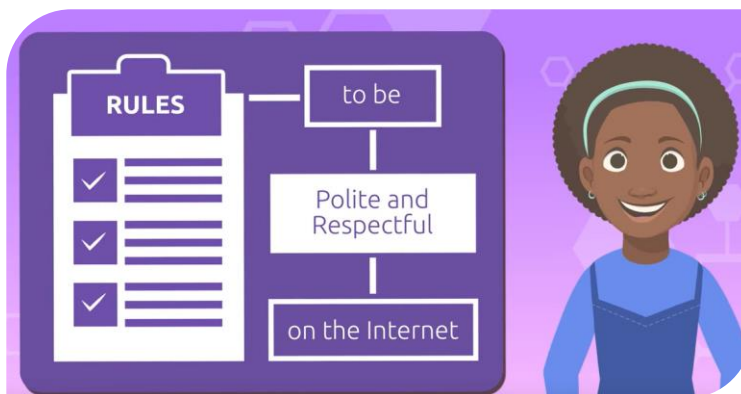
https://www.youtube.com/watch?v=kZOflN4YqhY&ab_channel=SmileandLearn-English

https://www.youtube.com/watch?v=zhIm-CDJBpc&ab_channel=SmileandLearn-English

https://www.youtube.com/watch?v=OWw3aEw1SFo&ab_channel=TheMiddleCafe

Отговорете на следните въпроси:

- Какво представлява нетикетът?
- Как трябва да промените стила си на общуване, когато общувате официално и неофициално?



Част 4: Стратегии за разрешаване на конфликти

Когато се сблъскате с конфликт онлайн, е важно да запазите спокойствие и самообладание. Избягвайте да реагирате с гняв или разочарование, тъй като това може да доведе до по-нататъшно изостряне на ситуацията. Отделете време, за да съберете мислите си, преди да отговорите. Преди да предприемете каквото и да е действие, преценете ситуацията, за да разберете сериозността и потенциалните последици. Определете дали конфликтът се основава на истински проблеми или е просто различие в мненията. Понякога е най-добре да пренебрегнете дребните разногласия и да не се ангажирате в по-нататъшни спорове.

Подбирайте думите си разумно и се отнасяйте с уважение към страните в конфликта. Започвайте изреченията с "аз", за да изразите чувствата и мнението си, без да нападате другия човек. Изслушвайте активно неговата гледна точка и се опитайте да намерите допирни точки за конструктивен разговор. Ако конфликтът стане непреодолим или се почувствате застрашени, потърсете подкрепа от възрастен, на когото имате доверие, например родител, учител или училищен съветник. Те могат да ви дадат насоки, да посредничат в ситуацията или да ви помогнат да съобщите за проблема, ако е необходимо.

Запознайте се с настройките за поверителност на платформите, които използвате. Коригирането на настройките за поверителност може да ви помогне да контролирате кой може да вижда съдържанието ви и да ограничите потенциалните конфликти с непознати или нежелани лица. Повечето онлайн платформи разполагат с механизми за докладване на случаи на тормоз, кибертормоз или други форми на неподходящо поведение. Ако

някой нарушава условията за ползване на платформата или се занимава с вредни дейности, докладвайте за това на администраторите на платформата. Ако някой постоянно проявява негативно поведение или кибертормоз, може да се наложи да го блокирате или да прекратите приятелството си с него. Това действие може да помогне да се сведе до минимум директният контакт и излагането на негативното им влияние.

Ако конфликтът ескалира или се наложи да се обърнете към властите, е важно да имате доказателства за взаимодействието. Направете скрийншоти, запазете съобщенията или документирайте всички инциденти, за да подкрепите делото си в съда, ако е необходимо. Ако конфликтите онлайн започнат да оказват влияние върху благосъстоянието ви, от решаващо значение е да се оттеглите от интернет и да си вземете почивка за известно време. Прекарването на прекалено много време в онлайн конфликти може да бъде емоционално изтощително. Включвайте се в офлайн дейности, свързвайте се с подкрепящи приятели и дайте приоритет на грижата за себе си.

Не забравяйте, че зад всеки екран се крие истински човек с чувства. Отнасяйте се към другите онлайн така, както бихте се отнесли към тях лично - с добронамереност, съпричастност и уважение. Избягвайте да правите предположения или заключения за техните намерения.

Разгледайте стратегиите за разрешаване на конфликти в онлайн общности, като посетите следните уебсайтове:

<http://www-usr.rider.edu/~suler/psyber/conflict.html>

<https://www.facultyfocus.com/articles/online-education/managing-controversy-in-the-online-classroom/>

<https://crlt.umich.edu/publinks/generalguidelines>

https://www.youtube.com/watch?v=KY5TWWz5ZDU&ab_channel=ThatsEasyLearning

https://www.youtube.com/watch?v=EABFilCZJy8&ab_channel=BrainPOP

https://www.youtube.com/watch?v=eT7lt4ESSLo&ab_channel=ofoifa

https://www.youtube.com/watch?v=BjH3hBPPgu4&ab_channel=NutshellBrainery

Отговорете на следните въпроси:

- Какво може да се направи, за да се предотвратят ненужните конфликти в киберпространството?
- Как работи моделът за разрешаване на конфликти?
- Как можете да осигурите обща основа за разбирателство?

Част 5: Създаване на кодекс за поведение

В групи създайте кодекс на поведение за онлайн общност. Кодексът на поведение трябва да включва насоки за подходящо поведение в чат група, като например да се държите почтително, да избягвате обидни изрази или да не споделяте лична информация. Кодексът ви за поведение трябва да включва и начини за справяне с конфликти или случаи на кибертормоз.

Ето някои стъпки, които трябва да вземете предвид при разработването на кодекса за поведение и етика:

1. Определете целта на чат групата/онлайн общността
2. Определете ценностите и принципите, например уважение, честност, приобщаване, поверителност, отговорно използване на технологиите и др.
3. Помислете как да включите членовете на групата
4. Установяване на насоки за поведение, например правила за езика, тона, поведението към другите и използването на технологии. Важно е да бъдете конкретни и да давате примери за неприемливо поведение.
5. Дефиниране на последствия за нарушаване на кодекса - трябва да бъдат ясно посочени
6. Помислете как да разпространите кодекса за етично поведение (напр. съобщение, специално послание, видеоклип и др.)
7. Помислете как редовно да преразглеждате и актуализирате кодекса за поведение и етика, така че да се гарантира, че той остава актуален и ефективен (напр. обратна връзка от членовете на групата и др.)

Ето някои полезни ресурси за разработване на етични кодекси:

<https://www.investopedia.com/terms/c/code-of-ethics.asp>

<https://medium.com/uplifttogether/how-to-write-a-great-code-of-conduct-2d32448c96a>

<https://support.google.com/youtube/answer/2802268?hl=en>

<https://chartwell.edu.rs/images/policies/Anti-Cyber-Bullying-Policy.pdf>

4. Ресурси

Добре ли си? https://www.youtube.com/watch?v=tJsGGsPNakw&ab_channel=FightChildAbuse

Кибертормоз - как да избегнем кибертормоза

https://www.youtube.com/watch?v=dMdKmHjgpFk&ab_channel=SmileandLearn-English

NetSafe Епизод 10: Как да спрем кибертормоза (7-12 клас)

https://www.youtube.com/watch?v=WegCMoQ-UNs&ab_channel=PlanetNutshell

NetSafe Епизод 11: Защита на личната ви информация (7-12 клас)

https://www.youtube.com/watch?v=RQqX5b5HWmY&ab_channel=PlanetNutshell

Епизод 14 на NetSafe: Кажете "не" на секстинга (7-12 клас)

https://www.youtube.com/watch?v=YMFD5HuQDcU&ab_channel=PlanetNutshell

NetSafe Епизод 7: Разбиране на онлайн "приятелите" (4-6 клас)

https://www.youtube.com/watch?v=rmagbhMC24U&ab_channel=PlanetNutshell

NetSafe Епизод 9: Публикуване на снимки онлайн (4-6 клас)

https://www.youtube.com/watch?v=5iAodD2heks&ab_channel=PlanetNutshell

NetSafe Епизод 5: Кибертормозът не е забавен! (4-6 клас)

https://www.youtube.com/watch?v=peDosNN7l3w&ab_channel=PlanetNutshell

Видеоклип за свидетели

https://www.youtube.com/watch?v=StPGbbBBri0&ab_channel=StopBullyingGov

Етикет на цифровата епоха: Еван Селинджър на TEDxFlourCity

https://www.youtube.com/watch?v=LR1TroBTlwA&ab_channel=TEDxTalks

Тийнейджърите говорят: Какво работи, за да спрем кибертормоза

<https://cyberbullying.org/teens-talk-works-stop-cyberbullying>

Съвети за спиране на кибертормоза

<https://connectsafely.org/tips-to-help-stop-cyberbullying/>

14 ефективни техники за разрешаване на конфликти

https://www.youtube.com/watch?v=v4sby5j4dTY&ab_channel=BRAINYDOSE

5. Заключение

Поздравления, успешно завършихте уеб-куеста „Стратегии за разрешаване на конфликти в онлайн общности“!

Този уеб-куест е разработен така, че да предостави ценни идеи и стратегии за ефективно справяне с конфликти в дигиталния свят. Научихте колко е важно да запазвате самообладание, да общувате с уважение и да търсите подкрепа, когато сте изправени пред онлайн конфликти. Открихте значението на оценката на ситуацията, използването на настройките за поверителност и документирането на доказателства за ефективно справяне с конфликтите. Запознахте се с принципите на емпатията, цифровото гражданство и отговорното поведение онлайн. Чрез усвояването на тези стратегии ще разполагате с инструменти за управление и разрешаване на конфликти по положителен и конструктивен начин, като насърчавате по-безопасна и приобщаваща дигитална среда за всички.

6. Оценка

Критерии Категория	Незадоволителна	Задоволителна	Добър	Отличен
Знания	Представихте малко знания, които не бяха достатъчно релевантни и не бяха представени по ясен начин. Приложили сте правилно много малко понятия. Избрахте информация, която почти не беше свързана с темата, и от източници, които не бяха надеждни. Не успяхте да приложите голяма част от нея към темата.	Представили сте част от придобитите знания, но не толкова ясно, колкото е възможно, и сте приложили правилно поне някои понятия. Подбрали сте информация, която понякога е малко релевантна, от източници, които не са били съвсем ясни, и сте приложили част от нея към темата/предмета.	Представихте повечето от придобитите знания доста ясно и приложихте правилно много концепции. Избрали сте подходяща информация от някои надеждни източници и сте адаптирали по-голямата част от нея към темата/предмета.	Представихте много ясно всички придобити знания и приложихте всички концепции систематично и правилно. Избрали сте най-подходящата информация от различни надеждни източници и сте я адаптирали към темата.
Ангажираност и принос	Показахте слаб интерес и ангажираност към изпълнението на поставените задачи, има съмнение, че наистина сте разбрали задачите и че сте се старали да намерите повече и по-задълбочена информация.	Проявихте интерес към темата и ангажираност да изпълните поставените задачи. Разбрахте задачите и се опитахте да намерите допълнителна и задълбочена информация. Това наистина е добро начало, но можете да се подобрите.	Проявихте добър интерес към темата и ясен ангажимент да изпълните всички поставени задачи. Работихте добре по задачите и успяхте да намерите съществена информация. Усъвършенстването е трудно, но е възможно!	Проявихте силен интерес към темата и бяхте мотивирани да изпълните задачите по най-добрия възможен начин. Работата ви се доближаваше до съвършенството и представихте информацията възможно най-ясно. Трудно е да си представим по-нататъшно подобрение!
Работа в екип	Проявявахте малка отговорност и почти никаква самостоятелност; имахте проблеми да работите с другите членове на групата и да зачитате гледните точки на другите. Взаимодействието ви с другите не беше ползотворно или продуктивно. Освен това не спазвахте крайните срокове, както уговорени в групата.	Проявихте отговорност и известна степен на самостоятелност; сътрудничихте си добре с членовете на групата и зачитахте гледните точки на другите. Взаимодействахте доста добре с другите, но резултатите можеха да бъдат по-добри. Опитвахте се с известен успех да спазвате крайните срокове, уговорени в групата.	Ясно показахте отговорност и самостоятелност; сътрудничихте си много добре с членовете на групата и показахте уважение към гледните точки на другите. Взаимодействахте много добре с другите и резултатите бяха според очакванията. Уважавахте сроковете на групата.	Освен че бяхте самостоятелни, вие също така насърчавахте сътрудничеството между членовете на групата и обяснявахте гледните си точки, за да просвещавате другите. Взаимодействахте безпроблемно с всички останали и резултатите надхвърлиха очакванията. Поехте инициативата да определите необходимите крайни срокове за цялата групова работа.

<p>Комуникация</p>	<p>Комуникацията ви не е ефективна, изказванията и молбите ви към другите не се разбират ясно и изглежда, че не сте особено заинтересовани. Начинът ви на изразяване не е подходящ за контекста на работата, както в устна, така и в писмена форма.</p>	<p>Комуникацията ви е ефективна до известна степен. Често обаче исканията ви към другите не са добре разбрани и бихте могли да опитате, като преформулирате изказванията си. Понякога начинът ви на изразяване не е подходящ за контекста и изглеждате като неприятен събеседник.</p>	<p>Комуникацията ви е доста ефективна. Исканията ви са добре разбрани и ефективно използвате отговорите на членовете на екипа. Вашият начин на изразяване се вписва добре в контекста и се възприема от членовете на екипа ви като приятен и коректен събеседник.</p>	<p>Комуникацията ви е изключително ефективна. Вашите забележки и искания винаги се разбират добре и затова отговорите на членовете на екипа се вписват идеално в контекста. Начинът ви на изразяване е напълно подходящ; членовете на екипа ви възприемат като приятен и коректен събеседник. Вие сте ценност за вашия екип!</p>
---------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------