



УТВЪРЖДАВАМ:.....

ДИРЕКТОР: П.АНГЕЛОВА

МЕХАНИЗЪМ ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ

Конфликтът е ситуация, в която две или повече страни възприемат целите и/или интересите си като несъвместими. Конфликтът представлява несъгласие, противоречие или несъвместимост.

Конфликтите са неизбежни в училищния живот. Управлението на конфликти е базисно социално умение, което трябва да притежават всички педагози и което трябва да се изгражда у учениците.

Нивата на конфликтите, които се определят в психологията са четири: в индивида, между два индивида, между индивид и екип, между екипи. Конфликтите в индивида не са обект на настоящия механизъм. Останалите нива за училище могат да се диференцират на следните поднива:

- **между два индивида:** ученик-ученик, ученик-учител, ученик-директор/ зам.-директор, учител-учител, родител-учител, родител-директор/зам.директор, учител-директор/зам.-директор и др.
- **Между индивид и екип:** ученик-група ученици/паралелка, учител – група ученици/паралелка, учител-родители, директор/зам.-директор-родители, учител- група учители, директор/зам.-директор – учители, директор/зам.-директор – родители, учител-помощен персонал и др.
- **Между екипи:** ученици-учители, родители-учители, паралелка – паралелка, група учители-група учители; ученици, родители-ръководство на училището и др.

Моделите за мирно решаване, които следва да се прилагат в училище са - преговори, фасилитация, посредничество, медиация.

- **Преговори** - цялата информация е в страните на конфликта, от тях зависи вземането на решения и постигането на съгласие;
- **Фасилитацията** предполага наличието на неутрална страна, която улеснява взаимодействието на страните и постигането на съгласие;
- **Посредничеството** се прилага когато силните емоции правят невъзможно директни взаимоотношения между страните; посредникът предава информацията;
- **Медиация** е синтез между фасилитация и посредничество, изисква специална подготовка на медиатора, който насочва страните към взаимноудовлетворяващо решение. Съгласието се постига в резултат на решаващата роля на медиатора.

Схема за разрешаване на конфликти в училище:

Разрешаването на конфликтите се разделя на няколко етапа. Ако конфликтът не приключи на по-нисък етап, тогава се преминава към следващия.



ISU "Свети Седмочисленици"

7700 Гр.Търговище ул. "Кап. Данаджиев" 22

Ниво на конфликта	Модел на разрешаване	особености
ученик – ученик ученик – група ученици ученик – паралелка	I - II етап Фасилитация посредничество	I етап: Фасилитатор и посредник- класен ръководител, психолози, ученически съвет
		II етап: Фасилитатор и посредник- класен ръководител, психолози, ЗДУД
Паралелка - паралелка група ученици - група ученици	I – II етап Фасилитация и посредничество	I етап: Фасилитатори и посредници- класни ръководители, психолози, ученически съвети
		II етап: Фасилитатори и посредници- класни ръководители, психолози, ученически съвети, ЗДУД
	III етап Медиация	III етап: Медиатор: психолог/ ЗДУД, директор
Ученик -учител Паралелка - учител Паралелка - учители	I етап Фасилитация	I етап: Фасилитатори- класен ръководител и психолог
	II етап Фасилитация и посредничество	II етап: Фасилитатори и посредници- класен ръководител, психолог, ЗДУД
	III етап Медиация	III етап: Медиатор: психолог/ЗДУД/ директор
Ученик-класен ръководител Паралелка – класен ръководител	I етап Фасилитация	I етап: Фасилитатор- психолог
	II етап Фасилитация и посредничество	II етап: Фасилитатори и посредници: психолози, ЗДУД
	III етап Медиация	III етап: Медиатор: психолог/ЗДУД/директор



ISU "Свети Седмочисленици"

7700 Гр.Търговище ул. "Кап. Данаджиев" 22

Учител - учител	I етап преговори	I етап: заместник-директор или директор предлага преговори на двете страни
	II етап фасилитация	II етап: фасилитатори: заместник-директор, главен учител, психолог
	III етап Медиация	III етап: Медиатори: психолог/зам.-директор/директор или от външна институция
родител - учител	I етап Фасилитация	I етап: фасилитатори: заместник-директор, психолог
	II етап Фасилитация и посредничество	II етап: Фасилитатори и посредници- психолог, заместник-директор, директор
	III етап медиация	III етап: Медиатори: психолог/зам.-директор/директор или от външна институция
Учител – група учители	I етап преговори	I етап: заместник-директор или директор предлага преговори на двете страни
	II етап фасилитация	II етап: фасилитатори: заместник-директор, главни учители, психолог
	III етап Фасилитация и посредничество	III етап: Фасилитатори и посредници- психолог, заместник-директор, главни учители, директор
	IV етап Медиация	III етап: Медиатори: психолог/зам.-директор/директор или от външна институция
Учител – директор	I етап Преговори	I етап: директорът предлага преговори на учителя
	II етап Фасилитация	II етап: фасилитатори: заместник-директор, главни учители, психолог



	III етап Фасилитация и посредничество	III етап: Фасилитатори и посредници- психолог, заместник-директор, председател синдикална организация
	I V етап Медиация	медиатор – от НПО или друга институция
родител – директор/пом.-директор	I етап Преговори	I етап: заместник- директор/директор предлага преговори на двете страни
	II етап Фасилитация	II етап: фасилитатори: заместник- директор/директор, психолог
	III етап Фасилитация и посредничество	III етап: Фасилитатори и посредници- психолог, заместник-директор/ директор
	IV етап Медиация	медиатор – от НПО или друга институция

Забележка: Етапите на решаване на конфликти могат да бъдат променяни в зависимост от конкретния казус.

Етапите на управление и разрешаване на конфликтите, включващи фасилитация и посредничество и медиация преминават през следните стъпки:

Първа стъпка: разговор с участниците в конфликта.

Втора стъпка: определяне същността на конфликта, събиране на обективна информация, **изясняване причините за конфликта и неговите източници** – т.е. какво точно е неприемливо в поведението и действията на другия.

Трета стъпка: синтезиране и изготвяне на стратегия за действие – обобщаване на събраната информация, изясняване на различията между опонентите и позициите в работната среда. При избора на стратегия за действие, ако всяка от страните е готова да сътрудничи, може да се премине директно към действие – тренинг. В противен случай следващата фаза преминава през всички стъпки.

Четвърта стъпка: действие върху поведението:

- „индивидуално” възстановяване, за да може да има нормален диалог и желание за разрешаване на конфликта;
- Тренинг – среща – дискусия със страните в конфликта, при която всеки може да изрази мнението си, без словесни нападки и случайни оценки. В края на срещата се постига консенсус, ангажиращ участниците в конструктивно търсене на решение.

Приет с решение на Педагогическия съвет на Първо СУ „Свети Седмочисленици“ от 09.10.2023 г., Протокол № 1 / 09.10.2023 г. и утвърден със заповед на директора № УВД-95/ 11.10.2023 г.