



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 (Красимир Лойков) 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/ ЗДУД,учител-учител,родител-учител,родител-директор/пом.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

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, училищен психолог, ученически съвет
		II етап: Фасилитатор и посредник- класен ръководител, училищен психолог, ЗДУД



I СУ "Свети Седмочисленици"

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

Паралелка - паралелка група ученици - група ученици	I - Петап Фасилитация и посредничество	I етап: Фасилитатори и посредници- класни ръководители, училищен психолог, ученически съвети
		II етап: Фасилитатори и посредници- класни ръководители, училищен психолог, ученически съвети, ЗДУД
	III етап Медиация	III етап: Медиатор: училищен психолог/ ЗДУД, директор
Ученик -учител Паралелка - учител Паралелка - учители	I етап Фасилитация	I етап: Фасилитатори- класен ръководител и училищен психолог
	II етап Фасилитация и посредничество	II етап: Фасилитатори и посредници- класен ръководител, училищен психолог, зам.-директор
	III етап Медиация	III етап: Медиатор: училищен психолог/зам.-директор/ директор
Ученик-класен ръководител Паралелка – класен ръководител	I етап Фасилитация	I етап: Фасилитатор- училищен психолог
	II етап Фасилитация и посредничество	II етап: Фасилитатори и посредници: училищен психолог, зам.-директор
	III етап Медиация	III етап: Медиатор: училищен психолог/зам.- директор/директор
Учител - учител	I етап преговори	I етап: зам.-директор или директор предлага преговори на двете страни
	II етап фасилитация	II етап: фасилитатори: зам.- директор, главен учител, училищен психолог



1 СУ "Свети Седмочисленици"

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

	III етап Медиация	III етап: Медиатори: училищен психолог/ЗДУД/ директор или от външна институция
родител - учител	I етап Фасилитация	I етап: фасилитатори: ЗДУД, училищен психолог
	II етап Фасилитация и посредничество	II етап: Фасилитатори и посредници- училищен психолог, ЗДУД, директор
	III етап медиация	III етап: Медиатори: училищен психолог/ЗДУД/ директор или от външна институция
Учител – група учители	I етап преговори	I етап:ЗДУД или директор предлага преговори на двете страни
	II етап фасилитация	II етап: фасилитатори: ЗДУД, главни учители, училищен психолог
	III етап Фасилитация и посредничество	III етап: Фасилитатори и посредници- училищен психолог, ЗДУД, главни учители, директор
	IV етап Медиация	III етап: Медиатори: училищен психолог/ЗДУД/ директор или от външна институция
Учител – директор	I етап Преговори	I етап: директорът предлага преговори на учителя
	II етап Фасилитация	II етап: фасилитатори: ЗДУД, главни учители, училищен психолог
	III етап Фасилитация и посредничество	III етап: Фасилитатори и посредници- училищен психолог, ЗДУД, председател синдикална организация
	IV етап Медиация	медиатор – от НПО или друга институция
родител – директор/ЗДУД	I етап Преговори	I етап:ЗДУД/директор предлага преговори на двете страни



	II етап Фасилитация	II етап: фасилитатори: ЗДУД/директор, училищен психолог
	III етап Фасилитация и посредничество	III етап: Фасилитатори и посредници- училищен психолог, ЗДУД/ 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.