



ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ «ХРИСТО БОТЕВ»

с. Лиляк, ул. «Никола Вапцаров» № 6, общ.Търговище,
тел: 06020/2325, email: ou_hb.lil@abv.bg

Утвърдил:

/ Мария Манева – директор
на ОУ”Христо Ботев” с. Лиляк” /

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, учител – учител, родител - учител, родител - директор, учител - директор и др.
- Между индивид и екип: ученик - група ученици/паралелка, учител – група ученици/паралелка, учител - родители, директор - родители, учител - група учители, директор – учители, 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 и посредничество	I етап: Фасилитатор и посредник - класен ръководител
		II етап: Фасилитатор и посредник - класен ръководител
Паралелка - паралелка група ученици - група ученици	I – II етап Фасилитация и посредничество	I етап: Фасилитатори и посредници - класни ръководители
		II етап: Фасилитатори и посредници - класни ръководители
	III етап Медиация	III етап: Медиатор: директор
Ученик -учител Паралелка - учител Паралелка - учители	I етап Фасилитация	I етап: Фасилитатори- класен ръководител
	II етап Фасилитация и посредничество	II етап: Фасилитатори и посредници - класен ръководител, директор
	III етап Медиация	III етап: Медатор - директор
Ученик - класен ръководител Паралелка – класен ръководител	I етап Фасилитация	I етап: Фасилитатор - педагогически съветник
	II етап Фасилитация и посредничество	II етап: Фасилитатори и посредници: директор
	III етап Медиация	III етап: Медиатор: директор
Учител - учител	I етап преговори	I етап: директор предлага преговори на двете страни
	II етап фасилитация	II етап: Фасилитатори: помощник-директор, главен учител, педагогически съветник
	III етап Медиация	III етап: Медиатори: директор или от външна институция
Родител - учител	I етап Фасилитация	I етап: Фасилитатори: директор
	II етап Фасилитация и посредничество	II етап: Фасилитатори и посредници- директор

	III етап медиация	III етап: Медиатори: директор или от външна институция
Учител – група учители	I етап преговори	I етап: директор предлага преговори на двете страни
	II етап фасилитация	II етап: Фасилитатори: директор и Комисия по етика
	III етап Фасилитация и посредничество	III етап: Фасилитатори и посредници - директор
	IV етап Медиация	III етап: Медиатори: директор или от външна институция
Учител – директор	I етап Преговори	I етап: директорът предлага преговори на учителя
	II етап Фасилитация	II етап: Фасилитатори: директор
	III етап Фасилитация и посредничество	III етап: Фасилитатори и посредници - директор, председател синдикална организация
	IV етап Медиация	Медиатор – от НПО или друга институция
Родител – директор	I етап Преговори	I етап: директор предлага преговори на двете страни
	II етап Фасилитация	II етап: Фасилитатори: директор
	III етап Фасилитация и посредничество	III етап: Фасилитатори: директор
	IV етап Медиация	Медиатор – от НПО или друга институция

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

Етапите на управление и разрешаване на конфликтите, включващи фасилитация, 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.