



СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „ГЕОРГИ РАКОВСКИ“
гр. Велико Търново, ул. „Георги Измирлиев“ № 2
тел.: 062/648867; e-mail: sou_rakovski_vt@abv.bg

УТВЪРДИЛ:
РЕНЕТА САВОВА
ДИРЕКТОР



Актуализиран на педагогически съвет № 8 от 07.09.2022 год.

МЕХАНИЗЪМ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИ В СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „Г.С.РАКОВСКИ“ - ГРАД ВЕЛИКО ТЪРНОВО

I. Въведение

Настоящия механизъм за превенция, противодействие и решаване на конфликти с участието на деца и ученици е продължение на активната политика, провеждана от училището в тази посока.

През последните години в обществото текат процеси свързани със социални и икономически проблеми, възникнали в резултат на световната финансова криза и други фактори и проблеми, пред които са изправени най-уязвимата част от населението - децата и техните родители. Наблюдава се тенденция на нарастваща агресия сред децата, противообществените прояви и престъпления, извършвани от малолетните и непълнолетните.

Конфликтът е ситуация на антагонистични (противоположни) отношения между хората, които възникват и се развиват вследствие на непримирими техни позиции. Характерно за него е, че е много динамичен и че понякога една малка искра е в състояние да възпламени отношенията. Той е понятие, с което маркираме разликата в интересите, възприета като такава от поне една от страните, в сферата на социалното взаимодействие и имаща като резултат ситуация, където аспирациите на различните страни не могат да бъдат реализирани в еднаква степен. Възниква тогава, когато две или повече страни са убедени в това, че целите на тяхната дейност са несъвместими.

Много често конфликтът се разглежда и приема като нежелателно явление, тъй като той се свързва с агресията, заплахата, спора, враждебността.

Децата, отпаднали от училище, настанени в специализирани институции, деца с рисково поведение (употребяващи наркотични вещества), обозначени като “деца в риск“ са едни от най-уязвимите групи деца – потенциални участници в конфликти и извършители на противообществени прояви и правонарушения.

Конфликтът в училище се дефинира като преборване, усилие, което е резултат от несъвместими или противоположни нужди, желания, вътрешни или външни изисквания.

Конфликтите най-често се случват по време на учебния процес, обяда или междучасието в училище, когато учениците са в по-малка степен под надзор и по-буйните от тях имат възможност да провокират останалите.

Случаите на конфликтите в училище и извън него са разнородни, но най – често срещаните включват:

1. Вербален тормоз (обиждане с различни думи, които се отнасят до определена физическа черта на човека или определено негово поведение);

2. Разпространение на клюки по адрес на даден човек;

3. Изключване от определена група, компания или дейност;

4. Нежелан физически контакт;

5. Отсъствия и бягство от часовете и училище.

Прекалено много хора са въввлечени в конфликти всеки ден и не знаят как да се справят с тях – дразнене, обиждане, ревност, завист и физическа агресия. Младежката престъпност и насилие са симптоми на неспособността на младите да се справят и разрешат конфликтите в собствения си живот. Обучението на младите за това как да се справят с конфликтите по продуктивен начин би довело до намаляване на инцидентите, предизвикани от поведение на насилие. Образованието на младите хора за разрешаване на конфликти е компонент с голям принос при програмите за предотвратяването на насилието в училищата и общностите.

Ефективните програми от този тип могат да:

1. Позволят на младите да отговарят по ненасилствен начин на конфликтната ситуация като използват процеси за разрешаване на конфликти и проблеми като преговаряне, посредничество и взимане на решения на базата на консенсус.

2. Мобилизиране на участието на младите в подобни програми като доказателство, че те са ефективни и значителни граждани в обществото, дори и извън училището и общността, в които живеят.

3. Подходите в обучението по разрешаване на конфликти се възприема като даващо на младите средства, невключващи насилие за справяне с ежедневните конфликти, които ако не бъдат разрешени могат да доведат до самодеструктивно и насилствено поведение. Всяка една общност трябва да реши как обучението за разрешаване на конфликти да бъде интегрирано в цялостната образователна среда. Това, което се очаква е, че когато младите се научат да разпознават и конструктивно да се отнасят до това, което се случва преди конфликтите или различията, които водят до насилие, тогава интензитетите и инцидентността на съответната ситуация ще намалее.

4. В същото време учениците не трябва да забравят, че важна е и финалната дума на възрастния при определени обстоятелства и ситуации. Така разрешаването на конфликти има място в дома, училището и общността, но то може само да допълни, но не и да замести авторитета на възрастния.

5. В основата на настоящия механизъм е разбирането, че управлението на конфликтите е процес от съществено значение за изграждането на визията на училището. Конфликтите са присъщи на всички форми на взаимоотношения между участниците в комплекса, затова механизъмът за управление следва да обхване възможните конфликтни проявления – ученик – ученик, ученик – учител, учител – учител, учител – родител и пр.

Успехът на настоящия механизъм зависи от ангажирането не само на училището но и на всички заинтересувани страни по проблема с асоциално поведение и участието на деца в конфликтни ситуации.

II. Принципи и методи на които се основава механизма:

1. Приоритетност на превенцията на конфликти сред деца и учениците в училището, в отговор на обществената загриженост към нарастващата агресия и насилие сред децата;

2. Защитеност на най-добрия интерес на детето;

3. Толерантност и равнопоставеност между учениците и възрастните в спазване на правата и отговорностите на децата по отношение на тяхното развитие, възпитание и обучение.

4. Информираност на училищната и родителската общност, чрез представяне на обективни данни за проблемите, свързани с асоциалното поведение и конфликтите сред децата;

5. Ангажиране на гражданското общество, чрез подкрепа на неправителствени организации и доброволчески инициативи в реализирането на дейности по превенция на асоциалното поведение и решаване на конфликтите сред деца;

6. Балансираност в подхода на избор (ранна, вторична) и обхвата (общност, училища, семейства, система от професионалисти и доброволци) за реализиране на превантивните програми и мерки за решаване на конфликтни ситуации;

7. Устойчивост на прилаганата превантивна политика, чрез реализиране на адекватни подходи и мерки за предотвратяване и решаване на конфликти и коригиране на асоциално поведение сред учениците;

8. Партньорство и сътрудничество с местни и национални институции и организации, ангажирани с превенцията (първична и вторична) и решаване на проблемите на малолетните и непълнолетните.

III. Основна цел – Ограничаване на риска от извършване на асоциални прояви и участие в конфликти от учениците на училището както в него, така и извън него, чрез изграждане и поддържане на устойчиви и ефективни превантивни и действащи програми и мерки за децата и семействата, и повишаване на ангажираността и взаимодействието на институциите, организациите и обществото като цяло.

IV. Оперативни задачи и намеси при решаване на конфликти

1. Видове конфликти, причини за конфликта и видове намеси, които могат да се появят в институцията.

Вид конфликт	Причини за конфликта	Видове намеси
<i>Конфликти за информация</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ липса на информация; ✓ дезинформация; ✓ различни мнения коя информация е важна; ✓ различни 	<ul style="list-style-type: none"> - постигане на съгласие кои данни са важни; - съгласие как да се събират данните; - развитие на общи критерии за оценка; - използване на експерти на трета страна за преодоляване

	<ul style="list-style-type: none"> интерпретации; ✓ различни процедури за оценка 	
<i>Конфликти на отношенията</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ силни емоции; ✓ погрешни възприятия, стереотипи; ✓ лошо общуване; ✓ повтарящо се негативно поведение 	<ul style="list-style-type: none"> - контрол на изразяване на емоции; - чрез процедури и правила; - признаване важността на чувствата; - изясняване на възприятията и изграждане на положителни възприятия; - подобряване на качеството на общуването; - избягване на повтарящо се отрицателно поведение чрез промяна на структурите; - поощряване на нагласите за положително решаване на проблеми
<i>Ценностни конфликти</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ различни критерии за оценка на идеи или поведение; ✓ различни крайни ценности; ✓ различни начини на живот, идеология, религия 	<ul style="list-style-type: none"> - избягване дефинирането на проблема като ценностен; - позволете страните да се съгласяват или да не се съгласяват; - създайте сфери на влияние, където едни ценностни системи преобладават; - търсете висша ценност, която споделят всички страни
<i>Структурни конфликти</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ деструктивни начини на поведение; ✓ неравен контрол върху ресурси; ✓ неравна власт; ✓ географски и други фактори, които пречат на сътрудничеството; ✓ времеви ограничения 	<ul style="list-style-type: none"> - ясно определяйте и променяйте ролята; - старайте се да заместите деструктивните начини на поведение; - установете справедлив и взаимно приемлив процес на вземане на решения; - променяйте процеса на водене на преговори от позиционен към основан на интереси; - променяйте начините на оказване на влияние/от употреба на сила към убеждение/; - променяйте физическите параметри и обкръжението на страните /близост, дистанция/; - променяйте външния натиск върху страните; - променяйте времевите ограничения/повече или по-малко време/
<i>Конфликти на интереси</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ конкурентни интереси; ✓ интереси, възприемани като конкурентни; ✓ процедурни; 	<ul style="list-style-type: none"> - съсредоточавайте се върху интереси, а не върху позиции; - търсете обективни критерии; - развивайте цялостни решения, които удовлетворяват потребностите на всички;

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ психологически; ✓ съдържателни 	<ul style="list-style-type: none"> - търсете начини за увеличаване на ресурсите или на възможните решения. - търсете размяна на решения, удовлетворяващи интересите на различните сили
--	---	--

2.Квалификация на педагогическия и непедагогически персонал за усъвършенстване на уменията им за решаване на конфликти

– системно и ритмично да се провежда обучение през учебната година с цел разрешаване или справяне с конфликти.

3. Изграждане на възможни екипи за разрешаване на конфликти

От описаните по-горе видове конфликти сравнително лесни за разрешаване са тези, свързани с конфликта на информация, а по-трудни са тези, породени на база ценности и отношения. В зависимост от вида на конфликта, страните в конфликтите, или в общностите, екипите могат да бъдат динамични или специализирани. В конкретните случаи могат да бъдат изградени екипи при нужда.

4. Инструменти за управление на конфликти в училището

- прилага се стандартизирана технология:

- 4.1. Откриване на източника на конфликта
- 4.2. Вземане на решение – за намеса или за ненамеса.
- 4.3. Оценяване на собственото поведение по време на конфликта.
- 4.4. Обсъждане на конфликта.
- 4.5. Създаване на план за промяна - споразумение.
- 4.6. Разрешаване на конфликта в последователни стъпки.

5. Стъпки за решаване на конфликти

Стъпка 1 - Анализ на конфликта.

Стъпка 2 - Определяне алтернативни решения и генериране на идеи.

Стъпка 3 - Оценяване на алтернативите - Коя ще осигури най-оптимално решение? Какви са рисковете? Ще създаде ли решението нови проблеми?

Стъпка 4 - Изпълнение на решението. Кой трябва да бъде включен? В каква степен? Как, кога и къде? Кого ще засегне решението? Какво може да се сбърка? Как ще бъдат съобщавани и проверявани резултатите?

Стъпка 5 - Оценяване на резултатите на базата на желаните резултати. Промяна на решението, ако са необходими по-добри резултати.

6.Анализ на конфликтните ситуации

1. Да се представят накратко основните събития, довели до конфликта /кратка история на конфликта/.

2. Да се определят участниците в конфликта.

3. Да се изслушат декларираните им позиции

4. Изясняване на отношенията между страните в конфликта /отношения на минало сътрудничество, на враждебност и т.н.

5. Да се установи наличие или отсъствие на желание страните да намерят решение на проблема?

6. Да се изясни принуждават ли ги обстоятелствата да търсят бързо решение или могат да протакат?

7. Какви външни фактори влияят на решаването на конфликтната ситуация?

8. Разполагат ли страните с достатъчно средства за решаване на конфликта /като време, пари, експерти и т.н.?

9. Какво е в основни линии общественото мнение по конфликта?

10. Някоя от страните може ли да наложи едностранно своето мнение за решаване на конфликта?

7. При конфликт да се отчитат следните особености:

Конфликтът обикновено се усилва, когато:
<ul style="list-style-type: none">- проявяваме открита враждебност или се чувстваме застрашени в конфликтната ситуация;- когато не разполагаме с достатъчно информация или оценяваме по неточен начин намеренията на другата страна;- когато опитваме едностранно да наложим волята си и ценностите и решенията, в които сме убедени;- когато не отчитаме важни потребности на другата страна;- когато се опитваме да въвличем в конфликта други хора;- когато искаме, но не знаем как да постигнем решение.
Конфликтът отслабва:
<ul style="list-style-type: none">- когато мислим повече как да решим проблема, а не се обиждаме взаимно;- когато се опитваме да разберем мотивите и действията на другата страна;- когато избягваме заплахите и изключваме употребата на сила;- когато сами без чужда помощ се опитваме да намерим решение;- когато не се опитваме да наложим нашето мнение и ценности на всяка цена.

8. Стъпки при провеждане на преговори, основани на интересите на страните

1. Подготовка за договаряне на закрити съвещания на двете страни – определяне екипа за водене на преговори, определяне на водач на екипа, подготовка на начална теза, която ще изложите по време на преговорите.

2. Първа обща среща на преговарящите страни – представяне на екипите и изложение на началните тези, определяне на правилата, по които ще се работи; определяне начина на протичане на преговорите и спорните проблеми, по които ще се преговаря.

3. Обсъждане на интересите на групите на закрити заседания – определяне интересите на групата по спорния проблем, интересите на другата страна в конфликта; опит за идентифициране на общите интереси

4. Провеждане на обща среща за развитие на възможности за удовлетворяване на общите интереси на страните по спорния проблем

5. Обща среща за развитие и приемане на критерии за оценка на направените и изяснени предложения за решения и оценка на предложенията с помощта на приетите решения.

6. Среща за намиране на общо решение и за изготвяне и приемане на окончателния текст на споразумението.