

ДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА ПРЕОДОЛЯВАНЕ НА КОНФЛИКТНИТЕ СИТУАЦИИ В УЧИЛИЩЕ. РОЛЯТА НА ДИСКУСИОННО- КОНСУЛТАТИВНИТЕ СРЕЩИ

Елка Велкова

26. СОУ „Йордан Йовков“ – София

Преодоляването на конфликтните ситуации е ежедневие за всеки директор на училище. Присъствието на много хора на едно място – деца и възрастни с различни интереси, разбирания и място в училищния живот – е предпоставка за постоянното възникване на недоразумения, спорове и конфликти: между учениците, между учителите и родителите, вътре в самия педагогически колектив, а понякога дори между родители и ученици. Всеки ръководител намира своите начини за справяне с тези ситуации, защото осигуряването на спокойствие в общността е негово основно задължение.

Опитът на 26. СОУ „Йордан Йовков“ – София, доведе училищния колектив до разбирането, че е важно не само да се решават вече възникнали конфликтни ситуации, но да се насочат усилията преди всичко към превантивната работа. След широки обсъждания и анализи се утвърдиха няколко основни принципа за превенция на конфликтите в училище.

Първо. Ефективни са не единичните мероприятия, а утвърждаването на училищна политика. Колкото и добре да са замислени и осъществени отделни инициативи, те няма да дадат траен резултат. Нужен е цялостен подход, който да промени взаимоотношенията в тяхната същност.

Второ. Сплотяването на училищната общност – ученици, учители и родители – е надеждна основа за преодоляване на конфликтните ситуации. Целенасочената ежедневна работа в тази насока трябва да постигне взаимно опознаване на отделните общности в училището и да повиши доверието между тях. Всяка от тези общности има своята гледна точка, свои интереси, които често остават скрити или влизат в противоречие с тези на останалите. Понякога у всички – ученици, родители и учители – остава усещането, че не са разбрани, че се пренебрегват техните нужди и очаквания. Общите дейности, възможността да се изрази и защити позиция, да се изслуша друга гледна

точка повишават взаимното доверие и разбиране. Това снижава скритото напрежение и спомага за укрепване на общността.

Трето. Изключително важно е ангажирането на всички заинтересовани страни в решаването на наболели въпроси и проблемни ситуации. Понякога, притиснат от липса на време или поради самоувереност от придобития професионален опит, директорът се изкушава да реши възникнал конфликт еднолично, без да изслуша всички страни. Това обаче го лишава от възможността да чуе другите, да погледне на ситуацията от различни ъгли. Дори и да е прав в конкретния случай, той само би спечелил, ако провокира дискусия между страните. Това ще укрепи авторитета му и ще повиши доверието в него – важно условие решенията му да се приемат с уважение от общността.

Четвърто. Прозрачността в управлението е условие за спокойствието в училищната общност. Решенията на директора по един или друг въпрос също могат да бъдат източник на конфликти, ако не са добре мотивирани. Участниците в училищния живот невинаги знаят всички обстоятелства и аргументи, които принуждават ръководителя да вземе дадено решение, понякога непопулярно. Това може да провокира напрежение сред учениците, сред родителите, а и вътре в училищния колектив. Добре преценената и правилно поднесената информация (в т.ч. на учениците) ще помогне на всички да разберат по-добре управленските решения, ще повиши доверието в ръководителя и ще предотврати възникването на конфликт.

Пето. Много често в училището възникват конфликти при едни и същи обстоятелства: въвеждането на нов ученик във вече сформирана класна общност, присъствие на дете със специални образователни потребности (СОП) в класа, междуличностни противоборства между учениците и др. Добра практика за преодоляването на тези конфликти е утвърждаването на процедури за действие при решаването на такива еднотипни ситуации. Въпреки че всеки случай е индивидуален, добре е, когато педагозите имат предварително зададен алгоритъм за действие. Това помага за по-бързата и по-адекватна намеса и за преодоляването на рисковата ситуация.

Следването на тези принципи помага на колектива на училището за по-ефективна и по-организирана работа в решаването и предотвратяването на конфликти.

Една добра практика в работата за превенция и за решаване на конфликтните ситуации в 26. СОУ „Йордан Йовков“ е дискусийно-консултативната среща. Тази форма на работа има своята предистория. През учебната 2006/2007 г. във връзка със съвместен проект с асоциация „Родители“ и ФИЦЕ – България, „Моето семейство е моят дом“ е разработен първообразът ѝ. Проектът има като целева група представители на 15 семейства и цели повишаването на родителската компетентност. Методиката на работа включва системни срещи (един път седмично) с родителите в нетрадиционна обстановка (по-свободно

оформено пространство). В срещите се използват включващи техники, които провокират активността на участниците за обсъждане. Предлага се и кратка теоретична част, която не само повишава познанията, но и помага на родителите да осмислят собствения си опит. В края на срещите се възлагат „домашни работи“, които имат за цел дискутираното да се сподели с другите членове на семейството, като по този начин се приобщават и те. На следващата среща се дава обратна връзка за резултатите от „домашното“.

В рамките на цитирания проект са обсъдени редица важни теми: за родителските стилове, за дисциплината, за конфликтите, свободното време на детето, за наркотиците и насилието, за правата на детето и др. Опитът от тези срещи се оказва изключително полезен и затова през следващите години развиването им като форма на работа продължава. Постепенно в тези дискуссионно-консултативни срещи се привличат все по-широк кръг родители, в т.ч. на деца със СОП. През 2011 г. тази форма на работа започва да се прилага и в работата в час на класа първоначално от педагогическия съветник, а по-късно и като съвместна работа между него и класните ръководители. От 2012 г. в 26. СОУ „Йордан Йовков“ дискуссионно-консултативните срещи се прилагат в работата за сплотяване на училищната общност, като в тях се включват ученици, родители и педагози, а в някои случаи и представители на институции и неправителствени организации. Предлагат се за обсъждане конкретни, често спорни въпроси: за родителските срещи – нужни ли са и какво да бъде тяхното съдържание, за сексуалното образование и възпитание, за ролята на бащата в емоционалния свят на детето и за мястото му в училищния живот и др. Тези теми са потенциален източник на недоразумения и конфликти и обсъждането им на дискуссионно-консултативните срещи дава възможност за разглеждането им от различни страни и намирането на приемливо за всички решение.

Натрупаният в 26. СОУ „Йордан Йовков“ опит очертава редица предимства на дискуссионно-консултативните срещи като форма на работа. Те са подходящи както за превенция, така и за решаването на конфликтни ситуации, когато вече са възникнали. Особено ценно е неформалното общуване, при което се разчупва стереотипът на обичайните йерархични отношения в училището и падат психологическите бариери. Това позволява повече свобода и откритост, взаимно доверие и признаване на гледната точка на другия. На тези срещи има пълна равнопоставеност на участниците, независимо от тяхната възраст и място в училищната общност. Всички заедно приемат и спазват правила за общуването, които защитават правото на всеки да се изрази свободно. Няма „правилни“ и „неправилни“ изказвания, а се изслушват всички мнения, аргументи и гледни точки. Стремешът е взимането на конкретни решения по дискутирания проблем – това е крайната цел на срещата. Обсъждат се различни варианти и се избира – съвместно – най-приемливият за всички. С това дискуссионно-консултативната среща спомага за решаването на възникналия проблем.

Предимство на тази форма на работа е и повишаването на компетентността на всички участници в срещата: на професионалните умения на педагозите, на родителската компетентност на родителите, на социалните умения на учениците. Видяното и чуто на тези срещи е полезно и за директора, който има възможност да опознае различните страни в училищната общност.

Много важно тяхно предимство при преодоляването на конфликтни ситуации в училище е по-високата удовлетвореност на всички участници и по-високата мотивация при изпълнението на взетите решения. Когато са участвали в обсъждането на въпроса, когато са имали възможност да изслушат различните аргументи, всички проявяват разбиране и положителна нагласа за изпълнение на решенията. Така и управленският екип се чувства много по-уверен.

Дискусионно-консултативните срещи като форма на работа изискват много сериозна предварителна подготовка. Необходимо е добре да се прецени кога е подходящо да се използват, кой да бъде включен в тях и представители на кои групи в общността да бъдат поканени – ученици, родители, учители. Най-добре е групите да бъдат от по 15 – 20 участници. Важно е и как ще бъдат поканени, за да откликнат и да се включат в работата с желание. За самата среща се разработва сценарий, който предвижда видовете дейности и времето, необходимо за тях, въпросите, които ще бъдат обсъждани, нужните материали. Трябва да се осигури и подходящо уютно помещение с достатъчно пространство както за общите дейности, така и за работа по групи (екипи). Ако е необходимо, трябва да се осигурят техника и помощни средства: компютър и мултимедия (ако има презентации), видеозаписи, аудиотехника, флипчарт и др. Добрата организация е важна за успеха на срещата.

Най-общо структурата на дискусионно-консултативната среща включва:

- активност/и за взаимно опознаване на участниците и за „стопяване на ледовете“;
- разпределяне на екипи;
- активности/и за сплотяване и сработване на екипите;
- работа по казус/и, обсъждане на варианти за решаването им и представяне на конкретните решения пред всички;
- кратка теоретична част;
- обобщение;
- активност/и за обратна връзка от участниците в срещата.

Използват се интерактивни техники, които имат за цел да отпуснат и разположат участниците, да провокират тяхната активност и креативност и да ги насочат към търсене на решение. Като се има предвид разнородният състав на участниците, става ясно колко важна е ролята на водещия на срещата. Той трябва да бъде отличен специалист с опит в провеждането на семинари и да ползва разнообразни интерактивни техники, да има усет за аудиторията и да я владее. Комуникативност, чувство за хумор и личен чар са също желани

качества на водещия, защото от неговия висок професионализъм и лично присъствие зависи успехът на срещата.

Дискусионно-консултативните срещи не са панацея за решаване на всички конфликти в училище. Те са подходящи като форма по въпроси, които засягат широки кръгове в общността и които пораждаят спорове и крият потенциални рискови ситуации. Успехът им се дължи на факта, че дават възможност за обсъждане и отчитане на всички гледни точки. Могат да се прилагат при решаване на проблеми на учениците – напр. на класната общност или в работата с Ученическият парламент. Много ефективни са при обсъждането на болезнени за родителите въпроси: напр. за агресивното поведение в училище, за превенция на зависимостите, за сексуалното възпитание, за толерантността към различните и др. Дискусионно-консултативните срещи могат да се организират в различни формати: само с ученици, само с родители, с ученици и родители, с представители на всички училищни общности, както и на институции и неправителствени организации. В последната година екипът на 26. СОУ „Йордан Йовков“ успешно експериментира и с такава среща само за педагозите. На една от тях бяха обсъдени въпросите на професионалната умора и преодоляването ѝ. Друга беше насочена към ранното идентифициране на децата със СОП и на работата с тях – както с тези с обучителни затруднения, така и с даровити деца, които изпреварват своите връстници в развитието си. На тази среща бяха поканени учители и от други училища в района, както и представители на общинската комисия за борба с противообществените прояви сред малолетните и непълнолетните. И в този формат тя доказва своята ефективност.

Дискусионно-консултативните срещи са добра практика в работата на 26. СОУ „Йордан Йовков“. Те не отричат другите форми и подходи, а успешно ги допълват – още едно тяхно предимство. От директора зависи да се създадат подходящи условия и психоклимат, които да стимулират активността на всички представители на училищната общност, както и да работи за повишаване на професионализма на педагозите. Така той гарантира успеха на дискуссионно-консултативните срещи в работата за предотвратяването и решаването на конфликтните ситуации в училище.

GOOD PRACTICES FOR MANAGING CONFLICT SITUATIONS AT SCHOOL. THE IMPACT OF DELIBERATIVE AND CONSULTATIVE MEETINGS

✉ **Mrs. Elka Velkova**
26 SOU 'Yordan Yovkov'
Sofia, Bulgaria
E-mail: evelkova@mail.bg