

## **ПРИЛАГАНЕ НА МЕДИАЦИЯТА КАТО ДОКАЗАНА ДОБРА ПЕДАГОГИЧЕСКА ПРАКТИКА ЗА СПРАВЯНЕ С АГРЕСИЯТА В БЪЛГАРСКОТО УЧИЛИЩЕ. ОПИТЪТ НА ОБЛАСТ СЛИВЕН**

**Бисерка Михалева**

*Регионално управление на образованието – Сливен*

**Резюме.** В статията се разглежда една доказала се педагогическа практика за справяне с конфликтното поведение на децата и учениците в училище, а именно училищната медиация. Проследени са основните типове конфликтно поведение на децата и учениците в училище. Представени са етапите, през които преминава училищната медиация, на база на практиката, въведена в училищата на територията на област Сливен.

*Keywords:* mediation, aggressive behavior, conflict

През 2016 година по инициатива на Регионалния инспекторат по образованието – Сливен, в рамките на три типа обучение се проведе подготовка по въвеждане на училищното посредничество (училищната медиация) в училищата на територията на област Сливен. През март 2016 г. се проведе обучение от първи тип. В него взеха участие 76 директори от областта. Под ръководството на проф. Татяна Дронзина директорите бяха запознати с начините за управление и разрешаване на конфликтни ситуации в училище. Всеки от директорите получи книгата „Управление и разрешаване на конфликтни ситуации в училище“. Тя е предназначена за библиотечните фондове на всичките 76 училища от областта. Примерите, които са разгледани в нея, са посочени от учители и директори от област Сливен и са реални ситуации от училищната действителност. Книгата е предназначена както за учители, така и за ученици, и за родители. Обучението от втори тип се осъществи през юли 2016 г. През този месец проф. Дронзина обучи 42 учители медиатори, а през август, отново под ръководството на професор Дронзина, бяха обучени 24 ученици медиатори (обучение от трети тип). И така през 2016 година бяха „посветени“ в тайните на училищното посредничество 76 директори, 42 учители и 24 ученици от област Сливен. В резултат на тази подготовка на 15 септември 2016 г. в двадесет и осем училища от областта бяха разкрити центрове по училищна медиация.

Кое наложи изграждането на тези центрове?

Дългогодишните ни наблюдения и направените анкети и изследвания на ситуацията във взаимоотношенията в българското училище, в отношението на подрастващите към другите и към учебния труд, в корелацията учители – ученици – родители провокираха следните изводи.

Съществуват четири основни типа на конфликтно поведение в училище:

- конфликтно поведение поради нежелание да се учи;
- конфликтно поведение поради неадекватно отношение;
- деструктивно поведение;
- агресивно поведение.

За първия тип са характерни отсъствията от училище, закъсненията, учениците не носят своите учебници и тетрадки, не работят в часовете, не подготвят домашни, изолират се от останалите, спят в часовете. Всичко това е неприятно за учителя и непродуктивно за ученика, но не пречи на провеждане на занятията.

Това поведение бързо може да прерасне във втория тип. При поведение заради неадекватно отношение се наблюдава неуважение към нормите и формите на възприетите социални отношения; неуважение към правилата на училищния живот, класа или училищното общество, като цяло.

Деструктивното поведение се определя като целенасочено неадекватно поведение в часовете (ставане и разхождане по време на урока; говорене, когато учителят обяснява). Учениците с деструктивно поведение изостават в своите знания и пречат на учебния процес. Те понижават успеха на класа, а климатът в класната стая се характеризира с лоши междуличностни отношения между ученици и преподаватели, а така също и между самите ученици.

Всяка ясно изразена форма на поведение, насочена към нанасяне на физическа или психическа вреда, се определя като агресивно поведение. Терминът „агресия“ произхожда от латинската дума „aggressio“ и означава „нападам“, „настъпвам“. Съгласно речника на психологическите термини агресивността е враждебност, свойство или черта на личността, подчертаваща тенденцията да причинява неприятности, да напада, нанася вреди на други хора и околния свят. Традиционно свързваме агресивното поведение с физическа саморазправа (бой, удряне, ритане, щипане, скубане и т.н.) между двама души или чупене на вещи и предмети. Също така приемаме, че агресивното поведение е личен избор на агресора, че той би могъл да се държи и по друг начин, но съвсем съзнателно решава да бъде „лош“. Едно по-общо и по-точно определение би могло да бъде: агресивно поведение е всяко поведение, чрез което някой наранява друго живо същество, друг човек или себе си; което е насочено към повреждане или унищожаване на вещи и предмети. Важно е да си дадем сметка, че стъпването върху растения и цветя, мацкането им, причиняването на болка или дразненето на животни, обиждането, псуването и заплашването,

настройването на един човек (или повече) срещу друг, честите и уж случайни самонаранявания (порязвания, синини и т.н., но и самообвинения и приписване на себе си на несъществуваща вина), ритането на кошчета за боклук на улицата, драскането и рязането на седалки в градския транспорт и т.н. са също толкова истински форми на агресия, както и ударите с юмруци и сбиванията. Но не всяко агресивно поведение е вредно и неприемливо. Така наречената „спортна злоба“ или хъс да спечелиш някакво състезание, като победиш противниците си, също е вид агресия, която обаче е приемлива. В детска възраст опълчването срещу авторитета на възрастните (родители, учители) е закономерна част от процеса на порастване и изграждане на собствената личност. Това също е вид агресивно поведение, което в умерени граници е полезно, а не вредно. Чупенето или разглобяването на някаква вещ с цел да се види как работи или какво има вътре може да бъде изследователско поведение на едно интелигентно и любознателно дете. Агресивното поведение се превръща в проблем тогава, когато резултатите от него водят до вреда на другите: причиняване на болка и/или страдание, повреждане на ценни вещи и т.н.

Агресивното поведение много често не се дължи на осъзнат личен избор. То може да бъде следствие от различни видове причини: биологични, неспособност за овладяване на собствените агресивни импулси, реакция на негативни или травмиращи събития в живота, неспособност за справяне с изискванията на другите, заучен модел на поведение. Във всички тези случаи можем да се сблъскаме с поведение, което е агресивно, но детето дори няма да знае защо всъщност се държи така. Осъзнатото и целенасочено агресивно поведение най-често се развива след повече време и многобройни агресивни прояви. В някакъв момент се получава натрупване и детето по естествен начин достига до убедителния за него извод на базата на личния си опит, че агресията е успешен начин да кара другите да вършат това, което то иска. За съжаление, децата, които от ранна възраст са агресивни и не получават необходимата им грижа и помощ, в зряла възраст е вероятно да се превърнат в „клиенти“ на съдебната система.

Конкретен вид агресивно поведение е тормозът. Той винаги е насочен към живо същество. Не могат да бъдат тормозени вещи или предмети. При тормоза отпада и случайността – той е целенасочен и се прилага съзнателно. Тормозещият е наясно, че причинява физическа или душевна болка, че кара жертвата си да се чувства зле, но именно това е целта му. Освен това тормозещите рядко имат чувството, че вършат нещо нередно. Обикновено те си мислят, че жертвата им си го заслужава или ги предизвиква да се държат така с нея. Съществуват няколко вида тормоз: физически, вербален и индиректен. Поведението на тормоз е злонамерено, извършва се от позиция на силата и се повтаря многократно. Изолираният агресивен акт още не е тормоз. Когато обаче агресията се повтаря отново и отново върху един и същи човек (или

едни и същи хора), тогава тя се превръща в тормоз. Тормозът не е случаен. Тормозещият има ясната и осъзната цел да навреди на жертвата си, да ѝ причини болка, да я унижи, да я накара да страда физически или душевно. Съществува и агресивно поведение, което не е тормоз. Такова е незлонамерено агресивно поведение; агресивно поведение между равни по сила; еднократно или рядко случващо се агресивно поведение. Според повечето изследователи на агресията децата още в края на четвъртата си година са в състояние да имитират агресивното поведение на възрастните или поведението на героите от любимите си филми. Може да се види, че тяхното поведение е пряка имитация на действията на героя, но включва елементи на по-обща агресивни черти. Освен това наблюдаването на агресия от екрана води до повтаряне или подражание преди всичко тогава, когато агресорът преминава всички препятствия, без да бъде наказан. Важното е да знаем, че всяко агресивно поведение може да бъде ограничено и овладяно.

На всички е ясно, че не може без прилагане на дисциплинарни санкции. За съжаление, тези, които традиционно се прилагат в българското училище, са неефективни по ред причини.

1. Дисциплинарната система не прави разграничения между нарушаването на училищните правила и междуличностния конфликт. Повечето от споровете са между ученици, които не нарушават правилата на училището. Ако две момчета спорят за едно момиче, това с нищо не нарушава училищната дисциплина, от което следва, че техният конфликт никога няма да достигне до училищната система или ще достигне само тогава, когато действията на влюбените ескалират и в крайна сметка нарушат правилата. И даже в този случай системата няма да се занимава с междуличностните отношения, а само с дисциплинарите.

2. Дисциплинарната система се основава единствено на негативни санкции. Нейната сила е в това, че тя може да наказва ученика за неприемливо поведение. Теоретично дисциплинарната система трябва да го върне към приемливото, обаче това невинаги се случва.

3. Много често санкциите, вместо да помогнат при разрешаване на междуличностния конфликт, водят до неговата ескалация.

4. Санкции, като например отстраняването от учебния процес (учебния час), подриват самите основи на мисията на училището, лишават детето от принадлежността към тази институция, която би могла да бъде мощен фактор за въздействие върху него.

За съжаление, традиционната дисциплинарна санкция, която се прилага в училище, показва на ученика какво не трябва да прави, но не и какво трябва да прави. Причината за голяма част от възникналите конфликтни ситуации се крие в нарушената комуникация. Всяка конфликтна ситуация в училище може да приключи по един от следните два начина: или с наказание, или с медиа-

ция. Докато наказанието ни учи какво да не правим, то медиацията ни помага да разберем какво да правим. Медиацията ни мотивира да правим избор и ни помага да разберем цената на този избор. Медиацията ни прави главни герои на собствения ни живот, защото ни дава възможност да вземаме решения относно своето бъдеще. Медиацията ни помага да разберем по-добре себе си и другите. Медиацията ни дава възможност да запазим единството и солидарността на своя клас.

Мирното управление на множеството конфликти е единствената гаранция, че обществото няма да бъде обект на разрушителна социална експлозия. Ето защо не трябва да елиминираме конфликтите, а трябва да се научим да ги управляваме. За уелото управление на конфликтите помага процесът на медиацията, защото именно страните в конфликтната ситуация, а не медиаторът, водят диалог за определяне на условията за всяко достигнато съглашение. Медиаторът не участва в преговорите, той работи за създаване на условия за установяване на диалог между страните в конфликтната ситуация. Медиаторът помага на страните да достигнат до взаимноприемливо решение. При решаване на училищни спорове медиатор може да бъде всеки учител, психолог, педагогически съветник, социален работник или ученик, който има желание да упражнява тази дейност и е подготвен за това. Когато медиаторът е ученик, това е медиация между ученици или медиация между връстници. Във всички останали случаи говорим за училищна медиация. Училищната медиация е достъпна за всички, в нея може да вземе участие всеки член на училищната общност.

Съществуват множество определения за училищна медиация. Ето няколко от тях:

„Училищната медиация е процес, при който безпристрастна трета страна помага на две или повече спорещи страни да разрешат определен конфликт. Именно страните, а не медиаторът, определят условията на всяко достигнато съглашение. Медиацията обикновено е съсредоточена върху бъдещето, а не върху миналото“;

„Училищната медиация е процес на комуникация между страните в конфликта, осъществен с помощта на безпристрастен медиатор. Стремелът на медиатора е да мотивира хората да участват в този процес, така те сами да съставят взаимно изгодно споразумение, което ще им помогне да възстановят добрите отношения помежду си и с другите хора“.

Училищната медиация е по-широко понятие, отколкото медиация между връстници. Съществуват множество определения за медиация между връстници. Ето няколко от тях:

„Медиацията между връстници е метод за преговори по отделни конфликти и намиране на решение, което взема под внимание нуждите на всички страни, а не изисква компромис с тези нужди. В медиацията учениците сами и доброволно работят по конфликтите си. Тя функционира добре при решаване

на училищни конфликти, защото, участвайки в нея, учениците придобиват повече способности да разрешават спорове, и се учат да носят отговорности. Колкото по-големи са способностите на участниците в медиативната сесия да разрешават своите различия по мирен начин, толкова по-отговорно те ще се държат в бъдеще“;

„Медиацията между връстници е доброволен процес за разрешаване на конфликта. Ученици, които са били обучени да правят медиация, помагат на други ученици, които се намират в процес на спор, да достигнат до взаимно приемливо решение. Ролята на медиаторите е да помогнат на страните да достигнат до решение от типа „печеливш – печеливш“. Те не съдят и не съветват, а само слушат историята на всяка страна. След това медиаторите насърчават спорещите да изразят своите идеи относно разрешаването на конфликта“;

„Медиацията между връстници е друга стратегия за разрешаване на конфликта. В този случай неутралната трета страна е връстник, който или която няма повече власт и авторитет, отколкото страните в конфликта. Обаче медиаторът знае как да слуша активно, как да прави мозъчна атака и как да общува с другите“.

Какви са етапите на въвеждане на медиацията в училище?

Болшинството автори са съгласни, че въвеждането на програмата на медиацията в училище преминава през няколко етапа: запознаване на персонала с концепцията на медиацията; създаване на разбиране между учители, ученици и родители; селекция на учители и ученици за обучение; обучение на медиатори; определяне на конфликтите, които подлежат на медиация между връстници; разработване на програма, в която са посочени отговорите на въпросите: къде, как и кога се осъществява медиацията в училище; развитие на програмата за училищна медиация.

Такъв беше и пътят, който трябваше да извърви всеки от сливенските директори, за да се стигне до откриване на център по медиация в даденото училище. След като директорите бяха запознати с процедурата по организиране на училищна медиация, те пристъпиха към запознаване на педагогическия и непедagogическия персонал с материалите по темата. Тази дейност директорите на различните училища осъществиха по различен начин. Една част от тях предпочетоха да запознаят с концепцията на медиацията целия училищен колектив при изнесена форма на обучение. Други използваха работа по групи, но отново беше запознат целият колектив. Трети предпочетоха да запознаят педагогическия колектив и родителските екипи на отделните класове. Четвърти поднесоха по подходящ начин информацията по темата на училищната общност: на учениците, на работещите в училището и на родителите. След този първи етап директорите преминаха към втория, а именно – избор на учител за медиатор. Учител медиатор може да бъде всеки от назначените в училището психолог, педагогически съветник, социален работник или учител,

който приеме да изпълнява тази дейност и да бъде обучен за това. Интерес проявиха 42 учители. Тези учители доброволци бяха обучени да работят като учители медиатори.

С идеята за прилагане на училищната медиация като алтернатива за справяне с агресията в училище бяха запознати и учениците. 24 ученици от IX и X клас проявиха интерес да бъдат обучени като ученици медиатори. Те бяха членове на ученическия парламент в училище. За включването на ученици като медиатори може да се изработи процедура за избор, при която децата сами да подават своята кандидатура. Друга възможност е обучаването на членове на някои от съществуващите вече в училището клубове или съвети. Добре би било да се поканят един или двама ученици, които имат лидерски качества, но са склонни към нарушаване на училищната дисциплина.

Следващият етап е обучението на медиаторите. За област Сливен то се организира от треньор, регистриран в Единния регистър на медиаторите към Министерството на правосъдието. Възможно е обучението да бъде осъществено и от организация, която е одобрена от Министерството на правосъдието да обучава медиатори. В рамките на 30 учебни часа премина обучението на всяка от групите медиатори: учители медиатори и ученици медиатори. Темите, които бяха включени в курса на обучение за учителите медиатори, бяха:

- Конфликтът, без който не можем.
- Обяснителни теории за конфликта.
- Основни понятия на конфликтния анализ.
- Инструменти на конфликтния анализ.
- Подготовка за практически конфликтен анализ. Няколко изстрадани поуки.

- Инструменти за управление и разрешаване на конфликти.
- Понятие за медиация.
- Принципи на медиацията.
- Процедури при медиацията.
- Посредничество в училище, осъществявано от ученици.
- Посредничество в училище, осъществявано от възрастни.
- Документация на кабинета по училищна медиация.
- Продължаваща подготовка на учителите медиатори.

Наред с теоретичната част учителите медиатори имаха и много практически задачи за разрешаване. Учениците, които изявиха желание да се включат в обучението, бяха от различни училища от областта. Те преминаха курс на обучение по теория и решаване на практически задачи, свързан с темите:

- Запознанство – опознавателен ден.
- Организация на работата: как да изработим дневник на нашето обучение, на нашите дни. Всеки ден е посветен на нещо (първи ден – ден на запознанство; втори ден – ден на учтивостта; трети ден – ден на доброто; и т.н.). Избор

на комитети за организиране на мероприятия, които да се правят от всички заедно.

– Как да живеем заедно в мир? Съвместим ли е конфликтът с мира? Добър или лош е конфликтът? Кое му е лошото? Кое му е доброто? Можем ли без конфликти? Дайте примери за конфликт от Вашия училищен живот.

– Какво е училищно посредничество (училищна медиация)?

– Какво не е медиация?

– Какво е медиация?

– Кога възниква училищното посредничество?

– Кой осъществява училищното посредничество?

– Предимства на медиацията.

– Основни задачи на ученика медиатор.

– Какъв трябва да бъде ученикът медиатор?

– Къде се осъществява училищното посредничество?

– Документация на кабинета по училищна медиация.

– Процедури при медиацията.

– Продължаваща подготовка на учениците медиатори.

Важно е да се определят училищните конфликти, които подлежат на медиация, и тези, които подлежат на медиация между връстници. Всяко училище само решава какви конфликти могат да се разрешават чрез медиация. От учениците медиатори по правило не се очаква намеса в дълбоките конфликти, като сериозно физическо насилие, наркозависимост или използване на оръжие. Един примерен списък на конфликтите, с които учениците медиатори могат да се заемат, може да бъде следният: конфликти по повод клюки; увреждане собствеността на другия (счупена вещ, книга и т.н.); конфликт по повод на вещ, която са взели, но не са върнали; обиди, неспортсменски постъпки.

Определяне на място, ден и час за осъществяване на медиацията – медиаторите трябва по подходящ начин да съобщят на учениците, учителите и родителите, че в училището ще бъде открит център по медиация. Тази разгласа може да стане по много и различни начини (чрез листовки, училищното радио, училищната телевизия, сайта на училището, плакати и т.н.). Информацията трябва да съдържа: дата, час и място за откриване на центъра по медиация, списък с имената на медиаторите и целите, които си е поставил за разрешаване центърът по училищна медиация, както и учтива форма на покана. Медиаторите трябва да имат отделна стая. Но ако такава няма, може да се използва всяка класна стая след занятията. Важното е в тази стая да има къртове, даващи информация за правилата, които трябва да се спазват по време на медиативния сеанс, както и информация за училищната медиация и за медиацията между връстници. При работата на учениците медиатори е важно учителят медиатор да бъде наблизо, за да помага на учениците медиатори, ако те се нуждаят от такава помощ. Медиативните сеанси на учениците медиа-

тори се провеждат в отсъствието на възрастен човек, за да се запази доверителният характер на медиацията. Графикът за медиативни сесии на учителя медиатор се изготвя от директора, а на учениците медиатори – от учителя медиатор. Медиаторите не трябва да чакат някой да дойде при тях, а да се занимават със своите дейности и да бъдат готови да изпълняват своята мисия, ако има такава нужда.

След всяка медиативна сесия медиаторите попълват отчетна форма, където отбелязват кой е участвал в сесията, описва се конфликтът и се отбелязва решен ли е той, или не. Ако разрешаването на спора не е преминало успешно, тогава учениците медиатори свеждат това до знанието на учителя медиатор, а учителят медиатор – до директора. Спорешите страни имат възможност да изберат нов медиатор (ученик или учител) или да се откажат от медиацията. Училището предварително трябва да разработи процедури за такива случаи. Ако броят на учениците, съгласни да прибегнат към медиация, намалява, директорът може да даде на медиаторите (учители и ученици) други задачи – да подготвят тренинги по развитие на комуникативните умения, уменията за сътрудничество и партньорство и др.

Кои са плюсовете от прилагането на медиацията в училище?

От опита на двадесет и осемте центъра по училищна медиация, разкрити в област Сливен, можем да обобщим.

Училищната медиация е допълнение към дисциплинарната система, която показва на участниците в конфликтната ситуация, че могат сами да разрешават своите различия по мирен начин, а в резултат на работата си в медиативните сеанси те придобиват и уменията успешно да си сътрудничат.

Чрез училищната медиация учениците сами достигат до извода кое поведение е правилно и кое не е. Опитът показва, че времето, отделено за медиативни сеанси, след това многократно се връща, защото времето, нужно, за да се потуши конфликт, когато той вече е избухнал, не е по-малко.

Медиацията между връстници е много ефективна при разрешаване на голяма част от училищните конфликти, защото връстниците могат да говорят на език, който страните в конфликта разбират, и се намират на еднакво ниво помежду си. И все пак възрастните винаги могат да се притекат на помощ на учениците медиатори, ако има такава нужда. Опитът показва, че 90% от всички споразумения, постигнати при училищна медиация, се изпълняват. Ако все пак някой не ги изпълни, училището има в своите ръце всички необходими ресурси да работи с ученика, в това число и чрез втори медиативен сеанс.

През последните няколко години се забелязва, че конфликтите в училище стават все повече и повече и с тях трябва да се работи. Затова е естествено да се желае да бъдат обучени всички участници в учебно-възпитателния процес, а не само няколко души, които проявяват интерес да бъдат медиатори. За съжаление, не всички са мотивирани и желаят да бъдат подготвени за работа

в рамките на училищната медиация. Тъй като училищното посредничество (училищната медиация) е доброволен процес, при който децата могат да се обърнат или да не се обърнат към определен медиатор, то никой не може да ги застави да правят това, ако те не му се доверят.

При училищната медиация са предприети различни мерки: време за охлаждане на страстите, правила, обучение на медиаторите, които не позволяват да се стигне до физическа разправа. Всеки решен конфликт е стъпка към успешна комуникация. В резултат на това участниците в конфликтната ситуация стават по-добри приятели, говорим за по-сплотен клас и за по-добър екип.

С всеки изминал ден се убеждаваме, че медиацията се налага като добра педагогическа практика за справяне с агресията и в българското училище.

На сайта на Регионално управление на образованието – Сливен<sup>1)</sup>, има линк „Училищно посредничество“. Там е представена мрежата на медиаторите от област Сливен: учители медиатори и ученици медиатори, както и кратка информация за тях. Поместени са материали, които са предназначени за всички, които желаят да се занимават с училищно посредничество.

#### NOTES / БЕЛЕЖКИ

1. [www.rio-sliven.org](http://www.rio-sliven.org)

<http://ruo-sliven.org/rioup/UchPosred/UchPosred.htm>

### APPLYING MEDIATION AS PROVED GOOD PRACTICE FOR DEALING WITH AGGRESSION IN SCHOOL (BASED ON THE EXPERIENCE OF THE REGION OF SLIVEN)

**Abstract.** The article examines a pedagogical practice, proved to be successful for dealing with conflict behaviour of children and students at school: the school mediation. The main types of child's and students' conflict behaviour at school have been tracked. The article presents the stages through which the school mediation is going through, based on the example of school mediation that has been introduced in schools in the region of Sliven.

✉ **Dr. Biserka Mihaleva**

Head of Regional Department of Education – Sliven  
Sliven, Bulgaria

E-mail: [biserka\\_vm@abv.bg](mailto:biserka_vm@abv.bg)