

РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТНИ СИТУАЦИИ В УЧИЛИЩЕ ОТ УЧЕНИЦИ МЕДИАТОРИ

¹⁾ **Татяна Дронзина, ²⁾Бисерка Михалева**

¹⁾ СУ „Св. Климент Охридски“

²⁾ Регионално управление на образованието – Сливен

Резюме. Общо регистрираните случаи на физически, психически, виртуален или вербален тормоз за миналата учебна 2015/2016 година са 6768, което е със 128 по-малко от учебната 2014/2015 г. В един инцидент могат да се съдържат няколко типа агресия. Очевидно е, че не можем да подхождаме при различните конфликтни ситуации в училище по един и същи начин, т.е. прилагайки само дисциплинарни наказания, и да очакваме различен резултат. Необходимо е да използваме актуални работещи инструменти. Медиацията е един такъв мощен инструмент за разрешаване на конфликтните ситуации в училище. От месец декември 2004 г. у нас е в сила Закон за медиацията. Към Министерството на правосъдието съществува Единен регистър на медиаторите, където са вписани организациите и физическите лица, имащи право да обучават медиатори, спазвайки етичните правила и стандарти. В статията са представени различни конфликтни ситуации, реални за българското училище, и начин, по който те могат да бъдат разрешени от учениците медиатори.

Keywords: mediation; aggressive behavior; conflict

„Не е страшно, че грешим. Страшното е, че повтаряме грешките си.“

Оскар Уайлд

Проблемът на агресивното поведение е един от най-сложните и най-комплицираните в съвременното общество. Проблем, който вълнува и нас, работещите в образователната сфера, и родителите, и учениците, и местните общности. Не са малко учениците, които са тормозени, понякога ежедневно. България е сред първите десет държави по показателя „училищен тормоз“. Това показва и международното изследване „Поведение и здраве при деца в училищна възраст – 2013/2014 г.“, резултатите от което са обявени на 01.02.2017 г. пред журналисти от доц. Лидия Василева от Института за изследване на населението и човека към БАН в публикация¹⁾ на тема: „България е сред първенците по училищен тормоз; 23% са опитвали канабис“. Проучването обхваща 43 държави от Евро-

па, както и от САЩ и Канада. В България е извършено сред 4796 ученици от V, VII и IX клас в 163 училища. „Най-тормозени са момчетата на 11-годишна възраст“, каза Василева. Момчетата причиняват тормоз по-често от момичетата, показват данните. Най-малък е дялът на българските ученици от всички участници в изследването, които смятат, че съучениците им са мили и услужливи. Най-честите оплаквания – сред 36,8 на сто от българските ученици, са изнервеност и раздразнителност, а всяко трето дете се оплаква от лошо настроение. Не са малко и учителите, които са обект на тормоз. Според официалната статистика държавните органи за закрила всяка година идентифицират и работят приблизително по 1800 случая на насилие над деца. Освен тези случаи има и още много, които остават скрити. Според изследване на Синдиката на българските учители, поместено на 10.01.2016 г. в медиите, около 65% от учителите търпят психически тормоз, а около 2,5% от тях са подложени и на физически. По данни на МОН, изнесени от журналисти по централната емисия „Новини“ на nova.bg от 31.01.2017 г.²⁾, през учебната 2015/2016 година повече от 80% от училищата на територията на страната са подавали сигнали за агресия в училище, т.е. по 30 случая на учебен ден. През последните години случаите на агресия в училище и констатираните влизания на родители в училище с цел саморазправа стават все повече. Това е видно и от данните, поместени в таблица №1, които са предоставени от МОН на медиите.

Таблица № 1

Учебна година	Физическа агресия	Вербална агресия	Тормоз, в т.ч. кибертормоз
2015/2016 г.	2270 случая	2789 случая	1493 случая
2014/2015 г.	1622 случая	1056 случая	

Причините за конфликтите са изключително разнообразни. Към тях се числят: недостатъчната комуникация, взаимната зависимост, невъзможността за справяне с конструктивна критика, борбата за власт и влияние, неясното разделение на отговорностите и т.н. За справянето с този проблем е подходящо прилагане на техники от училищната медиация. Медиацията има своето място в училище и като начин за справяне с агресията, и като форма на превенция на насилието. Медиаторите (ученици или учители) могат да провеждат медиативни сеанси, в които участниците ученици да усвояват тънкостите за общуване при спазване на правилата на ненасилствената комуникация. Тези часове ще са най-доброто училищно време за дискусии по болезнени за участниците въпроси, по които те не срещат готовност за общуване нито въкъщи, нито в училище. Докато дискутират в спокойна атмосфера, децата и учениците ще се учат в реално време:

- да тренират умения за себеизразяване в деликатни ситуации;
- да поемат отговорност без страх;

- да мотивират участието си в партньорство;
- да приемат различията, защото ги осмислят, а не защото ги изтърпават;
- да придобиват умения за толерантно общуване;
- да създават по естествен път добра атмосфера за мъдра превенция на агресията и насилието в училище.

Освен времето, предвидено за такива медиативни сеанси, за темата могат да се използват и часовете по гражданското образование, и часът на класа.

Съществува една формула: избор + отговорност = свобода.

Редно е тази формула да се прилага в пълна сила в образованието, за да може то да е такова, че да дава възможност на децата да правят избори за себе си, знаейки, че са важни. Ние, възрастните – педагози и родители, трябва да вярваме в способността на детето да прави избор. Медиацията осезателно гради тази способност в конкретни и ключови житейски ситуации. При разрешаването на конфликтни ситуации между участници в учебния процес може и е препоръчително, преди да се прибегне до наказания, да се използват мирни, алтернативни способи като медиацията. Тя е позитивен и приобщаващ подход – създава творчески решения на наболели проблеми чрез гласа на самите ученици и включвайки равнопоставено всички участници. Медиацията реално допринася за градивна учебна среда на спокойствие, мотивация за общуване, отговорност, толерантност и приемане на различията. Всяко училище само решава какви конфликти могат да се разрешават чрез медиация. Медиатори могат да бъдат както ученици, така и учители, педагогически съветници, психолози или социални работници. 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.

В статията ще бъдат представени три реални конфликтни случая от училищния живот, които могат да бъдат разрешени от ученик медиатор. Процедурата, която трябва да спазва ученикът медиатор при осъществяване на медиативен сеанс, преминава през следните три етапа:

1. етап: предварителни срещи – отделно с всяка от страните, участници в конфликта;
2. етап: обща среща за разрешаване на проблема;
3. етап: подготовка на споразумение между страните.

По време на **предварителната среща** с всяка страна от въвлечените в конфликта ученикът медиатор трябва да направи следното:

1. да поздрави учениците, които влизат в кабинета по медиация;
2. да се представи и да каже каква подготовка има като медиатор;

3. да помоли учениците да потвърдят, че са дошли доброволно на тази среща;
4. да ги поздрави с това, че са решили да прибегнат до медиация, и да ги насърчи да вярват в добрия изход;
5. да обясни какво е посредничество;
6. да даде думата на всекиго да разкаже своята история и да я изслуша внимателно;
7. да задава насърчаващи въпроси с цел да получи по-пълна информация;
8. винаги да подчертава, че действа в техен интерес.

По време на **обща среща за разрешаване на проблема** с всички въввлечени в конфликта страни ученикът медиатор трябва да направи следното:

1. да поздрави учениците, които влизат в кабинета по медиация;
2. да помоли учениците да потвърдят, че са дошли доброволно на тази среща;
3. да ги поздрави с това, че са решили да прибегнат до медиация, и да ги насърчи да вярват в добрия изход;
4. да задава насърчаващи въпроси с цел да получи по-пълна информация;
5. да насърчава всяко съгласие, постигнато между страните;
6. да им помага да обсъждат различни варианти на решения, които са взаимно изгодни;
7. при нужда да им напомни какви могат да бъдат последствията от отказа от посредничество;
8. да им помага да формулират крайното решение.

Основните задачи на ученика медиатор са:

- да управлява ефективно конфликта, като с това подобри положението на всички въввлечени страни;
- да не влошава конфликта;
- да разреши конфликта, ако това е възможно.

Ученикът медиатор трябва да бъде: безпристрастен; неутрален; дискретен; добър слушател; учтив; търпелив; добър комуникатор; да обича да помага на другите да решат конфликтите си; да иска да работи в екип.

Ученикът медиатор трябва да подготви споразумението между страните, като се стреми то да отговаря на следните изисквания:

1. да е на ясен и разбираем език;
2. да посочва ясно задълженията на всички страни;
3. да е приемливо и прието от всички страни;
4. приемането на споразумението да завърши с подходящ ритуал, като например ръкостискане или джентълменска дума.

С помощта на тази статия ще покажем как ефективно можем да се справим с конфликти, възникнали в различни училищни ситуации. Ще се запознаем с методи за това:

- как да разбирате позицията на събеседника си;
- как да реагираме, когато сме въввлечени в конфликт.

Казус № 1 – конфликт по повод клюки

Конфликтът е възникнал по повод на клюка, която една съученичка разпространява за друга. Двете са в девети клас. Ученикът медиатор е поканил страните в кабинета по училищна медиация.

Медиатор: Здравейте, настанете се удобно. Благодаря, че избрахте кабинета по медиация като място, където може да се справим с проблема и в същото време да останем приятели. Ние ще сме заедно в това училище поне още две години и никак няма да е приятно да се караме. Разкажете ми какво се случи.

Ученичка А (Албена): Съучениците ми казаха, че Боряна разпространява клюки по мой адрес. Уж съм се била целувала с Димитър. Родители ми разбраха и като ме почнаха....

Медиатор: Боряна, така ли беше?

Ученичка Б (Боряна): Точно така, видях я, че се целува. Казала съм истината. Не съм излъгала. Ама не съм аз казала на родителите ѝ. Това не е клюка.

Албена: Лъжкиня!

Медиатор: Хайде да спазваме някакви правила: да не се нагрубяваме, да не се прекъсваме, да се изслушваме. Съгласни ли сте?

Албена и Боряна: *(след известно мълчание)* Да.

Медиатор: Албена, след като чу този слух, ти опита ли се да поговориш с Боряна?

Албена: Не.

Медиатор: А как мислиш, нямаше ли да е по-добре да идеш при нея и да поговорите?

Албена: Не говоря с клюкарки.

Медиатор: Момичета, нали щяхме да спазваме едни правила? Съгласни ли сте, че кой каквото прави, си е негова работа и няма нужда да го одумваме?

Албена и Боряна: Съгласни сме.

Медиатор: Съгласни ли сте, че не е много добре да се нахвърляме един върху друг, без предварително да сме поговорили помежду си?

Албена и Боряна: *Мълчат, след което неохотно се съгласяват.*

Медиатор: И какво да правим сега?

Албена: Тая клюкарка да ми се извини.

Боряна: Фръцла!

Медиатор: Момичета, напомням за правилата! Ако продължавате така, доникъде няма да стигнете. Хем ще сте скарани, хем на Албена родителите ще ѝ се карат, хем тебе, Боряна, всички ще те смятат за клюкарка и няма да ти се доверяват. Вие сами го казахте преди малко – не е добре нито да одумваме човека, нито да вярваме на другите, без да сме поговорили с него, ако смятаме, че разпространява клюки. Достатъчно отговорни ли сте, за да не го правите повече?

Албена и Боряна: *(неохотно)* Да.

Медиатор: Смятам, че ще си извлечете необходимата поука от тази случка. Тя ще ви бъде полезна не само сега, но и за бъдещето. Сега ще си стиснете ли ръцете?

Албена и Боряна: *(стискат си ръцете).*

Казус № 2 – конфликт по повод увреждане собствеността на другия

Конфликтът е възникнал по повод на увредена вещ, по повод на която двама десетокласници влизат в конфликт. Двете момчета налитат на бой, но той е предотвратен благодарение на бързата намеса на неколцина от учителите. Ученикът медиатор е поканил страните в кабинета по училищна медиация.

Медиатор: Здравейте, настанете се удобно. Благодаря, че избрахте кабинета по медиация като място, където може да се справим с проблема и в същото време да останем приятели. Ние ще сме заедно в това училище поне още две години и никак няма да е приятно да се караме, а още повече да се бием. Разкажете ми какво се случи.

Ученик А: Ами какво? Оня ден дойдох с новия си джигесем, дето баща ми го донесе от Германия. **Б.** седи на чина пред мене. Поиска го да го разгледа, и аз му го дадох. Приятно ми е да се похваля с новата си придобивка. Той го държа при себе си първите два часа, уж че го разглежда. После ми го върна с издраскан дисплей. Баща ми ще ме пребие! Той ме предупреди да си пазя мобилния телефон. И като видях какво е направил **Б** с него, го ударих по рамото. Бях направо бесен, пък и уплашен. А той, вместо да ми се извини, дето е виновен, се нахвърли върху мене с юмруци.

Ученик Б: Измисля си! Вярно, че му поисках джигесема да го видя. Има сума ти функции, моят не е толкова хубав. Зарадвах се, че са му го подарили. Преди това ходеше с един скапан, все искаше моя да слуша музика и да си проверява пощата. Винаги съм му го давал, никога не съм му отказвал. Докато го разглеждах, го видя и Стилиан, той също поиска да го види. Не знам какво е правил с него, но като ми го даде, беше с леко надраскан дисплей. Не съм го надраскал аз. И като го видя, така ме удари по рамото, че ми притъмня пред очите. Може да съм го поударил и аз, ама то беше в отговор на неговите действия.

Ученик медиатор: Разбирам, че и двамата сте действали под влиянието на чувствата си. **А** е бил изплашен какво ще каже баща му и ядосан от повредата на телефона си. Ти, **Б**, си бил също притеснен от това, което е направил Стилиан, и не си очаквал такава бурна реакция от **А**. Правилно ли съм ви разбрал?

А и Б: *(неохотно)* Да.

Ученик медиатор: Какво предлагате да правим сега?

А: Да ми плати смяната на дисплея, та да не личат драскотините.

Б: Колко струва? Нямам никакви пари.

А: Твоя работа, като ти го дадох, беше здрав.

Ученик медиатор: Съгласни ли сте двамата, че решението е в смяната на дисплея?

А и Б: Да.

Ученик медиатор: Смяната на един дисплей от тая марка струва приблизително 75 лева. Миналата година моят се пукна, сменях го и знам. Как предлагате да осигурим парите?

Б: Мога да ги изработя, но да знаете, че нямам вина.

А: Разбирам те, ама какво да правя с баща си? Ще ме пребие!

Ученик медиатор: Може и двамата да намерите някаква работа, та да изкарате парите по-бързо. Така ще се смени по-бързо дисплеят. А впоследствие **Б** ще се издължава на **А**.

Учениците приемат този вариант.

Казус № 3 – конфликт по повод на неспортсменско отношение

Днес момчетата от VII^а и VII^б клас ще играят футбол. Най-добрият нападател на VII^а е Иван, който вчера се е подхлъзнал и е наранил коляното си, но въпреки всичко ще играе. Той обича футбола, а и знае, че неговите съученици разчитат на него. Ще се пази, а и е сигурен, че никой не знае за травмата му. Стоян е от противниковия отбор. Той е съсед на Иван. Момчетата често ходят заедно на училище. Вчера той става свидетел на падането на Иван, но не знае дали е наранен, или не.

Мачът вече е към края си. Седми „а“ клас, благодарение на Иван, води с един гол. В този момент Стоян решава да го ритне по болното коляно, та да престане да вкарва гол след гол – той не иска нищо друго освен победа за своя отбор! Иван пада и се превива от болка. Стоян е видимо притеснен.

Но учителят по физкултура и спорт забелязва това. Той знае за проблема на Иван, вижда и постъпката на Стоян. Споделя това с класния ръководител – и двамата се съгласяват, че такава неспортсменска постъпка не трябва да бъде подмината. В края на краищата спортът трябва да формира борбеност, упоритост, воля за победа и спортсменско отношение. Дватама извикват насаме момчетата и разговарят с тях. Момчетата са разстроени, приятелството им е под въпрос. Предлагат им да уредят конфликта помежду си с помощта на ученик медиатор.

Ученик медиатор: Иване и Стояне, здравейте. Аз съм Димитър от X^а клас, познавате ме. Разбрах от класния и от учителя по физкултура и спорт какво се е случило. Но искам и вие да ми разкажете историята.

Иван: Оня ден играхме футбол с момчетата от VII^б клас и ги водехме с един гол. Аз играх, въпреки че ме боли коляното, защото момчетата и учителят по физкултура разчитат на мен. Как да е, издържах до края, но малко преди да свършим, Стоян ме ритна по болното коляно. Зле ми стана от болка.

Ученик медиатор: Стояне, защо го ритна по коляното? Знаеше ли, че го боли?

Стоян първоначално отрича, но медиаторът му напомня, че учителят по физическо е видял колко е бил притеснен от собственото си неспортсменско отношение. Момчето се чувства гузно и виновно: „Исках само да помогна на моя клас да спечели срещата!“.

Иван: И затова ме изрита в коляното? Знаеш ли как боли?

Стоян мълчи.

Ученик медиатор: Стояне, ти как оценяваш постъпката си?

Стоян: Не биваше да го ритам.

Ученик медиатор: Иване, ти какво предлагаш да направим?

Иван: И аз да му изритам коляното да види хубаво ли е.

Ученик медиатор: Тебе, като те ритнаха, добре ли ти беше?

Иван: Не.

Ученик медиатор: И на него няма да му е добре. Затова по-добре дайте да видим какво да правим, за да не допускаме повече такова неспортсменско отношение. Стояне, готов ли си да обещаеш, че никога повече няма да постъпваш така?

Стоян с готовност обещава.

Ученик медиатор: Иване, готов ли си да му простиш ритането?

Иван: (неохотно) Да.

Ученик медиатор: Момчета, всички обичаме футбола. Дайте да направим така, че да играем и да ни е кеф, а не да си разваляме здравето и отношенията. Момчетата си стискат ръцете в знак на помирение.

В заключение да си припомним една мисъл на Конфуций: „Най-голямата грешка е да не поправяш старата си грешка“. Училищното посредничество е една доказала се през последните петдесет години добра форма за управление и разрешаване на училищни конфликтни ситуации и за превенция на училищното насилие и агресията в световен мащаб. Училищното посредничество може да се прилага както от учители, така и от ученици. От една година тази добра педагогическа практика се прилага с успех и в Р България, в училищата на територията на област Сливен. Чрез училищното посредничество ние можем да помагаме на децата и учениците да избягват допускане на грешки, както и да не повтарят свои грешки или такива на своите съученици.

NOTES/БЕЛЕЖКИ

1. <http://viaranews.com/2017/02/01/>- публикация на тема: „България е сред първенците по училищен тормоз, 23% са опитвали канабис“
2. <https://nova.bg/news/view/2017/01/31/172568/новините-на-nova-31012017-централна-емисия>
3. <http://ruo-sliven.org/rioup/UchPosred/UchPosred.htm>

RESOLVING CONFLICTS AT SCHOOL BY STUDENTS MEDIATORS

Abstract. Aggression at school becomes frequent and seems hopeless. Obviously, we can not approach different conflict situations at school in the same way, only by applying disciplinary sanctions and expecting a different result. We need to use actual working instruments. Mediation is a powerful tool for resolving conflict situations at school. Since December 2004 a Law on Mediation is valid in our country. The Ministry of Justice is supporting a Unified Register of Mediators where organizations and individuals entitled to train mediators have been registered in accordance with ethical rules and standards. The article presents various real conflict situations from Bulgarian schools and the way in which they can be resolved by student- mediators.

✉ **Prof. Tatyana Dronzina**
Political Science Department
University of Sofia
Sofia, Bulgaria
E-mail: dronzina@gmail.com

Dr. Biserka Mihaleva
Head of Regional Department of Education – Sliven
Sliven, Bulgaria
E-mail: biserka_vm@abv.bg