

РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТНИ СИТУАЦИИ В УЧИЛИЩЕ ОТ УЧИТЕЛИ МЕДИАТОРИ

¹Проф. Татяна Дронзина, ²д-р Бисерка Михалева

¹СУ „Св. Климент Охридски“, ²РУО – Сливен

Резюме. Всяка последна сряда на месец февруари се отбелязва Световният ден за борба с тормоза в училище. По данни на Министерството на образованието и науката у нас през миналата година случаите на физическа агресия в училище са 2270, на вербална агресия – 2789, на тормоз, в това число и кибертормоз – 1493. С развитието на информационните технологии като форма на тормоз се популяризира кибертормозът, който може да се изразява в разпространение на слухове, компрометиращ снимков материал, подигравки. На практика, този тормоз може да продължава денонощно и последиците за детето могат да имат изключително тежки измерения. По данни, изнесени в медиите, само през 2016 година на Националната телефонна линия за деца 116 111 са се обадили 263 деца, които са разказали за насилие, 205 родители, 298 други възрастни, един учител, 64 институции. В световен мащаб всеки трети ученик между 13 и 15 години редовно е подложен на тормоз, показват последните изследвания на УНИЦЕФ за насилието в училище. Медиацията е доказана добра световна педагогическа практика за справяне с конфликтните ситуации в училище, както и за превенция на агресията. Тя е ефективен способ за win-win разрешаване на спорове, т.е. „печеливш-печеливш“, даващ възможност на страните, участващи в конфликта, да спечелят и да продължат отношенията си във взаимен интерес. С помощта на училищната медиация е възможно да се трансформират споровете още преди да са се проявили. Също така е възможно разногласията да се превърнат в енергия с творчески заряд. В статията са представени различни конфликтни ситуации, реални за българското училище, и начин, по който те могат да бъдат разрешени от учителите медиатори.

Keywords: mediation; aggressive behavior; conflict

***Спрете злото, докато не съществува;
задръжте болестта, преди да се появи.***
Лао Дзъ

Една дзен будистка мъдрост гласи: „Учителите просто отварят вратата, а вие сами трябва да влезете“. Образованието поставя основата в изграждане-

то на човешката личност, на неговата гражданска позиция, на формирането на неговите знания, умения, компетенции и нагласи. Затова именно чрез образованието е най-подходящо и навременно да се работи целенасочено и в реални ситуации за формирането на култура за мирно разрешаване на споровете. Налице са редица успешни случаи, в които чрез медиация са разрешени опасни и безизходни спорове – изцяло (в дълбочина и докрай, без рецидив) и с добавена стойност (сплотяване, съзнателно поемане на отговорност, промяна и компенсация, повишаване на мотивацията, партньорства, вдъхновяване, предаване нататък). Медиацията има своето място в училище и като начин за справяне с агресията, и като форма на превенция на насилието. 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. Медиацията е позитивен и приобщаващ подход – създава творчески решения на наболели проблеми чрез гласа на самите ученици и включвайки равнопоставено всички участници. Тя реално допринася за градивна учебна среда на спокойствие, мотивация за общуване, отговорност, толерантност и приемане на различията. Медиаторите провеждат медиативни сеанси, в които участниците – ученици, учители, родители и граждани, имат възможността да усвояват тънкостите на общуване при спазване на правилата на ненасилствената комуникация. 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.

В статията ще бъдат представени три реални конфликтни случая от училищния живот, които могат да бъдат разрешени с помощта на училищното посредничество, или както още се нарича – училищната медиация. Процедурата, която трябва да спазва учителят медиатор при осъществяване на медиативен сеанс, преминава през следните три етапа:

1. етап: предварителни срещи – отделно с всяка от страните участници в конфликта, в ден и час, подходящ за дадената страна;
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 учителят медиатор трябва да направи следното:

1. да поздрави представителите на въвлечените в конфликта страни, които влизат в кабинета по медиация;
2. да се представи и да каже каква подготовка има като медиатор;
3. да помоли представителите на въвлечените в конфликта страни 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 всеки 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 учителят медиатор трябва да направи следното:

- а) да поздрави представителите на въввлечените в конфликта страни, които влизат в кабинета по медиация;
- б) да помоли представителите на въввлечените в конфликта страни да потвърдят, че са дошли доброволно на тази среща;
- в) да ги поздрави с това, че са решили да прибегнат до медиация, и да ги насърчи да вярват в добрия изход;
- г) да задава насърчаващи въпроси с цел да получи по-пълна информация;
- д) да насърчава всяко съгласие, постигнато между страните;
- е) да им помага да обсъждат различни варианти на решения, които са взаимно изгодни;
- ж) при нужда да им напомни какви могат да бъдат последствията от отказ от посредничество;
- з) да им помага да формулират крайното решение.

Основните задачи на учителя 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.

Учителят 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.

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

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

С помощта на разгледаните казуси в тази статия ще се опитаме да ви покажем как ефективно да се справяте с конфликти, възникнали в различни училищни ситуации.

Казус 1: Конфликт между ученици

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

Медиатор: Здравейте, момичета! Познаваме се с вас. Благодаря ви, че решихте да ми се доверите. Ще изслушам внимателно и двете ви. Кой иска пръв да ми разкаже какво се случи?

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

Медиатор: Боряна, така ли беше?

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: Лъжкия! Клюкарка!

Медиатор: Ясно е, че сте ядосани и двете. Обаче ако я караме така, доникъде няма да стигнем. Да приемем ли известни правила на нашия диалог – да не се прекъсваме, да не се обиждаме, да се изслушваме?

Албена и Боряна: Да.

Медиатор: В яда си човек може да каже много неща. Случват се такива работи. Всеки може да си изпусне нервите. Албена е сърдита, защото си е изпатилa от родителите си. Боряна е гневна, защото са я нарекли клюкарка и лъжкия. Приятно ли ви е да сте в такова положение?

Албена: Не.

Боряна: Не.

Медиатор: Правилно ли съм ви разбрала, че искате да сложите край на това положение?

Боряна и Албена: Да.

Медиатор: Аз разбирам, че имаме един основен проблем: как да излезем от тази ситуация, която не само че не ви е приятна, но и в която се чувствате дълбоко обидени. Така ли е?

Боряна и Албена: Да.

Медиатор: Какви са вашите предложения тогава?

Албена: Тази клюкарка да ми се извини.

Боряна: Фръцла, въобще няма да ти се извинявам.

Медиатор: Тогава какво да правим?

Албена: Да не клюкари повече.

Медиатор: Съгласни ли сме всички, че не е добре да одумваме хората?

Момичетата: Да.

Медиатор: Когато проблемът между вас възникна, опитахте ли се да поговорите помежду си?

Момичетата: Не.

Медиатор: Няма ли да е полезно според вас в бъдеще, преди да се карате, да се опитате да се разберете?

Боряна: С нея човек не може да се разбере.

Медиатор: Ето как виждам аз нещата. Вие можете да останете скарани, но ще прекарате в училище още две години. Приятно ли ще ви е така?

Момичетата: Не.

Медиатор: Имате и друга възможност: да се опитате да поправите отношенията си. Как? Ами вие го казахте: да не одумваме другите и да се опитаме да се разберем, преди да се караме. Изборът е ваш.

Момичетата решават да се опитат да подобрят отношенията си.

Медиатор: Благодаря ви, че положихте толкова усилия днес. Отношенията между хората не са просто нещо. Но вие днес доказахте, че сте пораснали, защото поехте отговорност за това, което сте направили, и за това, което искате да направите в бъдеще.

Казус 2: Конфликт между учител и родител

Родителите на Иван смятат, че той е неправилно наказан за сбиване със съученика си Тодор, при което Тодор получава няколко шева на устната. Те твърдят, че Тодор е обидил техния син и така го е предизвикал. Те обвиняват класния ръководител, че е пристрастен. Класният ръководител, от своя страна, се чувства дълбоко обиден – той е направил толкова много и за двете момчета, а сега родителите им си изливат гнева върху него. И ако родителите на Тодор проявяват известно разбиране, то родителите на Иван са агресивни и не престават да го нападат. В крайна сметка, страните са се съгласили на медиация, на която днес присъстват бащата на Иван – г-н Петров, и класният ръководител на ученика – господин Бисеров.

Медиатор: Здравейте! Заповядайте и се настанете удобно. Аз съм Светла Владимирова – медиатор с осемгодишен опит. Бихте ли ми казали своите имена? Как предпочитате да се обръщам към вас? Благодаря ви. Мога ли да поменя да потвърдите, че сте доброволно тук и ме приемате като ваш медиатор?

Клиентите потвърждават.

Медиатор: Благодаря ви. Г-н Петров, разбирам, че сте тук, защото никой не е повече загрижен от вас за вашето дете. Г-н Бисеров, разбирам, че Вие сте тук, защото сте дълбоко заинтересован от бъдещето на двете момчета и желаете да направите най-доброто за тях. Правилно ли съм разбрала?

Баща: Да, така е, кой повече от родителите може да обича детето си? И когато се появят такива учители...

Класен: Какви учители, г-н Петров? Какви?

Медиатор: Господа, моля ви! Ще имаме време да обсъдим проблема. Позволете ми сега да ви обясня как ще процедираме оттук нататък. Най-напред медиаторът ще се срещне с всеки от вас поотделно, за да може да получи повече информация за случилото се и да ви бъде по-полезен. После ще се съберем отново заедно, за да видим как да се справим със ситуацията. Така добре ли е?

Баща и класен: *Дават съгласието си.*

Медиатор: Трябва да се знае, че медиаторът не може да реши проблема ви. Той може само да ви помага. Затова нека започнем.

Предполагаме, че са минали индивидуалните срещи. Вече сме в началото на общата среща за разрешаване на проблема.

Медиатор: Драги г-н Петров, драги г-н Бисеров, благодаря ви, че днес отново сте тук! Дълбоки благодарности за огромната работа, която свършихме заедно! Никому не беше лесно. Срецахме се неколkokратно, говорихме, обсъждахме, търсихме изход. Днес е времето, когато трябва заедно да намерите решение на проблема. Аз ще съм с вас и ще ви помагам.

Баща: Е, кажете ми как да прашам детето си в това училище, когато класният му не обръща внимание на обидите, които другите деца сипят върху Иван, върху сина ми? Е, сбил се бил. Ами ще се сбие! И Вас, ако ви обидят така, и Вие ще се сбиете! Ако класният не предприеме нещо, взимам си детето и го записвам в друго училище!

Класен: Едно нещо ще ви кажа – не правите добро на детето си, като говорите така!

Баща: Аз по-добре знам кое е добро за детето ми!

Медиатор: Господа, разбирам, че всички сме в плен на чувствата си. Нормално е. Отдавам го на вашата тревога за Иван. Всъщност желанието да направим най-доброто за него, ни е събрало тук. Правилно ли съм ви разбрала?

Баща и класен: Да.

Медиатор: Ето че открихме първата допирна точка между нас. Вярвам, че ще открием още много такива. Господин Петров, аз разбирам, че Вие не сте доволен от наказанието, което е наложено на сина ви. Така ли е?

Баща: Така е. Детето смята, а и ние, неговите родители, също, че това е несправедливо. Той е бил предизвикан. Знаете, нали, колко болезнено реагира един млад човек на несправедливостта?

Медиатор: Вие какво ще кажете, г-н Бисеров?

Класен: Да, така е. Наказан е не защото не ми е симпатичен и имам отношение към него. Наказан е, защото, първо, така изисква училищният правилник и второ, което е по-важно – защото смятам, че за Иван е добре да се научи, че всяко нещо се плаща.

Към бащата: Какво мислите, че ще стане с него, ако утре набие сина на някоя мутра на улицата? Нали после ще го смелят от бой?

Бащата: Така е..., но все пак...

Медиатор: Г-н Бисеров, правилно ли разбирам, че Вие сте действали така, защото смятате, че това е в интерес на детето?

Класен: Да, така е.

Баща: Все пак...

Медиатор: Г-н Петров, склонен ли сте да приемете думите на г-н Бисеров, макар и да смятате, че това не е най-правилното действие?

Баща: Ами... да.

Медиатор: Вие как се чувствате в цялата работа, г-н Бисеров?

Класен: Дълбоко съм обиден от реакцията на г-н Петров. Може би той не осъзнава, но и аз се опитвам да направя за Иван най-доброто, само че от моята позиция. Освен това да не забравяме, че другото дете също има родители, които се тревожат какво ще стане с нараненото им дете.

Медиатор: Позволете ми да формулирам проблема, вземайки под внимание вашите думи. Тук сме, защото се опитваме да направим най-доброто за Иван, но не вярваме, че другата страна се стреми към същото. С други думи, нямаме си доверие. За това ли става дума?

Баща и класен: Да!

Медиатор: След като формулирахме основния си проблем, имаме ли какво да предложим като решение?

Баща: Класният да обръща повече внимание на обидите към Иван и да се отнася справедливо с него. Да направи нещо!

Класен: Аз очаквам от Вас, като родител, да обясните на детето си, че насилието е лошо нещо и човек трябва да носи отговорност за постъпките си, трябва да се контролира и да не се поддава на гнева си.

Медиатор: Правилно ли съм ви разбрала, че вие желаете да работите в една посока – да направите най-доброто за Иван, но желаете съвместно да определяте тази насока?

Баща и класен: Да.

Медиатор: Ето че постигнахме решението. Благодаря ви за отделеното време. Не беше лесно за никого, но усилията си заслужаваха. Нека не прекъсваме комуникацията помежду си, тя може само да заздравя доверието, от което имаме нужда. Възпитанието не е проста работа – нито за родителите, нито за училището. Най-страшното за едно дете е двете да го теглят в различна посока, защото ставаме като орел, рак и щука. Дезориентираме го и правим неясни критериите за добро и зло, допустимо и недопустимо. Но виждам, че ние преодоляхме това, затова съм пълна с увереност, че нещата ще вървят добре занапред.

Казус 3: Конфликт между учител и учител

Г-жа Ананиева (А) и госпожа Борисова (Б) работят в училище в малък град, където всички се познават. Г-жа А има репутацията на отличен учител. Тя няма деца и семейство и се е отдала изцяло на професията. Г-жа Б също е смятана за добър учител. Тя е майка на три деца, които отглежда заедно със съпруга си. В разговор между колеги се дискутират предпочитанията на родителите и се казва, че огромното мнозинство от тях искат децата им да са в класа на г-жа А. Дали от ревност, или от нещо друго, г-жа Б подхвърля така, че всички да я чуят: „И какво ѝ харесват толкова на тая стара мома? Ами че тя е бездетка, откъде може да разбере как се чувстват родителите и от какво имат нужда децата?“ Тези думи на г-жа Б стигат до г-жа А.

Г-жа А е в шок. Тя не е очаквала да чуе такова нещо от колежка, която смята, че не е обиждала никого с нищо. Но след като преодолява първоначалния стрес, г-жа А решава да постави г-жа Б на мястото ѝ: „За какво се мисли тя? Може и да е добра домакиня и майка, но от нея учител не става!“. И г-жа А започва при всеки случай да изтъква пропуските и недостатъците на г-жа Б. Директорът чувства растящото напрежение и затова се обръща към медиатор. Двете учителки са приели да се срещнат с медиатор.

Медиатор: Здравейте! Заповядайте и се настанете удобно. Аз съм Светла Владимирова – медиатор с осемгодишен опит. Бихте ли ми казали своите имена? Как предпочитате да се обръщам към вас? Благодаря ви! Мога ли да помоля да потвърдите, че сте доброволно тук и ме приемате като ваш медиатор?

Клиентите потвърждават.

Медиатор: Позволете ми да ви обясня какво нещо е медиацията. Тя е процес, чрез който се опитваме да разрешим определен проблем с помощта на трета страна. Но медиаторът не може да реши проблема, той може само да помага. Отговорността за решението пада върху всички участници. Сега, когато знаете повече за медиацията, смятате ли, че сте на правилното място?

Учителките: Да.

Медиатор: Благодаря ви! Бих желала да обясня процедурата. (Обяснява процедурата по индивидуалните срещи и срещата за начало на диалога. Предполагаме, че се намираме именно в началото на тази обща среща.)

Медиатор: По време на индивидуалните срещи се запознах със ситуацията и моето дълбоко убеждение е, че никой не се чувства щастлив в нея. Правилно ли съм разбрала?

Г-жа А и г-жа Б: Да.

Г-жа А: Никога не съм очаквала от нея такова нещо! Вярно е, че нямам семейство и деца, така се стече животът ми, затова се отдадох изцяло на професията си. И родителите, и децата ме обичат и ценят. Вие сте наясно с това, нали така? Чувате какво говорят хората. Помагам и на по-младите си колеги. И какво получавам в отплата? Да ме нарекат стара мома и бездетка!

Г-жа Б: Някога замисляла ли си се, че в това училище освен тебе има и други хора? Че и другите се стараем да бъдем добри учители, само че имаме по-малко време от тебе, защото трябва да се посветим и на семействата си? Никога, никога не си проявявала разбиране – караш ни се даже когато не сме свършили никаква работа, защото децата ни са болни!

Г-жа А: Ами като искаш да си гледаш само семейството, стой си вкъщи!

Медиатор: Дами, моля ви! Нека спазваме определени правила – да не се обиждаме, да се изслушваме и да не се поддаваме на чувствата си. Госпожо А, правилно ли разбирам, че Вие сте огорчена, защото г-жа Б спекулира със семейното ви положение, като смята, че то вреди на професията ви – не разбирате децата и техните родители?

Г-жа А: Да и не само. Б, знаеш ли какво е да се прибереш вкъщи и да няма с кого да се скараш? Така е решил господ, да съм сама. Компенсирам всичко това с любов към децата и уважение към техните родители. За това ли ми завижда?

Г-жа Б: Опазил ме господ да ти завиждам! Сама си, защото никой не може да те търпи да му намираш непрекъснато кусури.

Медиатор: Госпожо Б, правилно ли съм разбрала, че Вие сте огорчена от това, че г-жа А е прекалено строга с Вас и никога не забелязва професионалните ви успехи, които Вие постигате въпреки семейната си заетост?

Г-жа Б: Да, така е, тя само себе си вижда.

Медиатор: От това, което ми казахте, аз разбирам следното: имам пред себе си две предани на професията си жени, които имат нужда от признание – едната, че е отдала всичко на училището за сметка на личния си живот, другата – че се справя добре с професията си въпреки многобройните си семейни задължения. Така ли е?

Г-жа А и г-жа Б: Ами... да.

Медиатор: След като формулирахме проблема – нужда от признание – какви стъпки предлагате да предприемем, за да го решим?

Г-жа А: Да престане с непристойни изказвания по мой адрес и още повече такива, които не само ме обиждат, но и дълбоко ме нараняват.

Г-жа Б: Очаквам вие да престанете да ни наричате тетки само затова, че се стараем да си вършим работата и като майки, и като съпруги, и като професионалисти.

Г-жа А: Не харесвам тона ви.

Медиатор: И аз не харесах тона на разговора, но предложенията са разумни. Бяха формулирани много добре и много точно. Не е лесно да бъдат изпълнени. Но позволете ми да ви напомня каква би била цената на това да се откажете от решението – една още по-отровна и деструктивна атмосфера на работното място. Готови ли сте да се върнете към нея? Това изглежда ли ви по-добър вариант?

Г-жа А и г-жа Б: Лошата атмосфера в училище пречи на работата.

Медиатор: Точно така. И на вашето здраве и нерви също. Вие го казахте. Това е цената на отказа от спазване на изискванията, които формулирахте една към друга. Вярвам, че ако добрите чувства на приятелство не могат да се възстановят, колегиалните отношения на търпимост и сътрудничество могат. Затова силно ви насърчавам да работите в това отношение. За момента това е достатъчно. Другото... бъдещето ще покаже.

Училищното посредничество е една доказала се през годините добра форма за управление и разрешаване на училищни конфликтни ситуации. То е ефективна форма за превенция на насилието и агресията в училище. Може да се прилага както от учители, така и от ученици. В продължение на повече от половин век училищното посредничество се е наложило като добра педа-

гогическа практика за справяне с конфликтни училищни ситуации в световен мащаб. От една година тази добра педагогическа практика се прилага с успех и в Република България, в училищата на територията на област Сливен.

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>.

CONFLICT RESOLUTION IN SCHOOLS BY TEACHERS-MEDIATORS

Abstract. Life is too short to waste time, energy and stress in dragging the unresolved conflict – especially if it makes you suffer every day. Frequent clashes with violence in schools seem hopeless. Obviously, we can not approach in the same way, i.e. applying only disciplinary punishments and expect a different result. We need to use actual working instruments. Mediation is a powerful tool for resolving conflict situations in school. In school mediation that is also known as school intervention meetings are held in order to achieve mutually satisfying dispute resolution, supported by a neutral third party (mediator) in the cozy space of open dialogue and partnership. School mediation is an effective method for the so called “win-win” resolution of disputes, enabling both sides involved in the conflict to win and continue their relations, having mutual interest. It is possible to transform disputes by school mediation before they have occurred. It is also possible to transfer disagreements into creative energy. The article presents various conflict situations, real for Bulgarian school, and a way that they can be resolved by the teachers-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