



Напрежения и конфликти в училище

Доклад от изследване сред ученици в
столицата

Д-р Даниела Коларова

Напрежения и конфликти в училище

**Доклад
от изследване сред ученици в столицата**

Д-р Даниела Коларова

**София
2022**



Това изследване е направено в рамките на проект „Бъди промяната, която искаш в света“ изпълняван в Столична община, район „Лозенец“, с цел бъдат ангажирани младите хора с предимствата на ненасилствената комуникация, да бъдат обучени как да я практикуват и в резултат да бъде подобрен климатът в училище. Проектът се реализира от Национална асоциация на медиаторите. Проектът се осъществи в партньорство с район „Лозенец“ и е финансиран по Програма "Европа" 2021 на Столична община по приоритетна област 1: Подпомагане на партньорството между структурите на гражданското общество и органите на местната власт при създаване и прилагане на иновативни европейски политики и добри практики, насочени към качеството на живот в столицата.



Националната асоциация на медиаторите (НАМ) е регистрирана през 2005 г. в София неправителствена организация в обществена полза, която работи за разпространение на медиацията и други алтернативни форми за разрешаване на спорове в страната. Членове на НАМ са съавтори на Закона за медиацията и на законодателни инициативи, подпомагащи развитието на медиацията като професия. НАМ работи за популяризиране на европейските препоръки и директиви в областта на медиацията. НАМ се стреми към създаване на благоприятни условия за достъпа на гражданите до медиация и други алтернативни на съдебното производство услуги с цел намиране на бързи и безболезнени решения на спорове от различни области от живота.

www.nam-bg.org

© 2022 Д-р Даниела Коларова, автор

ISBN: 978-954-9945-70-6

Издател: Фондация “Партньори – България”

адрес: ул. Якубица 2а, София 1164

www.partnersbg.org

София, 2022

Съдържание

Предговор.....	4
Методологическа рамка.....	5
Цел на изследването.....	5
Основни определения.....	5
Изследователски методи.....	6
Напрежения и конфликти в училище: резултати от изследването.....	6
Демографски характеристики.....	6
По време на пандемията	7
Какво се случва в училище?.....	9
Защо някои тормозят другите?	10
Конфликти и стратегии за справяне с тях	12
Потребности и мерки	14
Заключение:Как училището да стане по-добро място?.....	18
Препоръки.....	20

Предговор

Това проучване отразява мнението на ученици от София относно съществуващи спорове и конфликти в училище, начините, които най-често се използват за тяхното разрешаване и нуждите на учениците от подобряване на комуникацията с другите ученици и с учителите. Във всяка организация възникват напрежения и неразбирателства, поради различни интереси и нужди на хората. Как се разрешават споровете зависи от уменията на гражданите да съжителстват мирно и цивилизовано, да прилагат мирни подходи и да търсят разбирателство и коопериране по важни въпроси, дори и с тези, с които най-малко се харесват. Добрите умения за изразяване на нуждите и представите за съжителството, уважението към другите хора и техните интереси, позитивното общуване, при което се търси разбирателство - всичко това помага на човек да върви уверено в живота, да печели приятели, да има хора, на които да разчита и на които да се осланя.

В изследването е дадена възможност на млади хора от София да споделят какво мислят за ситуацията в училище и какви са нуждите от подобряване на комуникацията и начините за разрешаването на спорове. Установени са проблемните сфери и са формулирани начини за подобряване на комуникацията и механизмите за разрешаване на спорове и конфликти. Търсена е информация дали училищната медиация се разпознава като полезен механизъм с участие на неутрален посредник, който помага на страните да намерят взаимно приемливо решение на спора.

Чрез проекта се търси и по-тясно партньорство между Столична община, район „Лозенец“ и Националната асоциация на медиаторите за преодоляване различни форми на агресия, конфликти и форми на насилие, проявявани в училищата и създаващи усещането за недостатъчна сигурност и безопасност. Целта е гласът на младите хора да бъде чул и където е възможно, да се въведат промени в училищната среда, включително чрез въвеждане на часове, в които младите хора да могат да говорят за нещата, които ги вълнуват и да търсят разбиране и подкрепа. Освен, че е учебна среда, училището е и общност на млади граждани. С възприемането на култура на мирно разрешаване на конфликти и проблеми от различно естество, ще се повиши качеството на съвместния им живот в училище.

Изказваме благодарност на всички млади хора - участници в изследването, както и на ръководството на училищата и учителите, които помогнаха за неговото провеждане. Гласът на младите хора бе отразен и мнението им представено без козметични промени в този доклад. Надявам се, че техните предложения и идеи за едно по-мирно, креативно и щастливо училище ще бъдат чути и регистрирани от тези, от които зависят идеите на младите хора да се материализират в реалност.

Методологическа рамка

Цел на изследването

Настоящото проучване цели събиране на информация сред младите хора по отношение на съществуващи напрежения и конфликти в училище, както и по отношение на потребностите им от промени. Тази информация се събира, за да послужи за формулиране на предложения, излезли от младите хора, за създаване на полезни механизми и услуги за училищата.

Основни определения

Конфликт. Конфликтът е израз на действащи едно срещу друго различия и се появява в резултат на съществуващите различия, с които хората трябва да се справят. Конфликтите са резултат от различията, а не причина за тях.

Конфликтите могат да се определят и като борба между поне две страни, които имат несъвместими цели, недостатъчни ресурси и създават пречки помежду си за постигане на целите си. Понятието **конфликт** се отнася главно за случаите, в които единиците или индивидите в рамките на една социална система работят един *срещу* друг, а не един с друг.

Тормоз и агресия. Официалната дефиниция и характеристиките на тормоза, използвани в България, са дадени в „Механизма за борба с училищния тормоз сред децата и учениците в училище“:

- Това е злоумишлено действие, което цели да нарани или унижи дете;
- Произтича от позицията на властта, където едната страна използва господстващото си положение, за да нарани другата физически или психически, да я унижи или изолира от социалния живот;
- Повтаря се във времето, т.е. не е единичен и изолиран акт на агресия.

Има различни форми на тормоз – вербална, физическа, психологическа и социална. Кибер тормоза се разглежда като специфична форма на тормоз в интернет.

Агресивното поведение е по-специфичен термин, отнасящ се до всяко поведение, предприето с намерението да навреди на друго лице, което е мотивирано да избегне това увреждане. То може да приеме различни форми, да бъде пряко или непряко, физическо или вербално.

Медиацията е доброволен неформален процес, в който трето неутрално лице, наречено посредник или медиатор, подпомага страни в спор или в конфликт да започнат да разговарят и постепенно да стигнат до взаимно приемливо споразумение.

В изследването се търси мнението на учениците за мястото на медиацията при училищни спорове и конфликти.

Изследователски методи

Изследването включи количествено изследване чрез онлайн въпросник, циркулиран чрез училища и в социалните мрежи на квартал «Лозенец» и други квартали на София и страната.

Общият брой участвали в изследването, чрез попълване на въпросника, е 296 души.

Следните изследователски въпроси бяха в основата на изследването сред ученици в столицата:

1. Кои са най-честите конфликтни ситуации в училище?
2. Кои са най-често използваните индивидуални стратегии и групови мерки за справяне с конфликти в училище?
3. Какво е възприятието по отношение на личната сигурност и безопасност?
4. Какво е възприятието за последиците от пандемията и онлайн обучението за личното благополучие?
5. Какви са формите на тормоз в училище?
6. Какво е мястото на медиацията при разрешаване на конфликти в училище?
7. Кои са потребностите на учениците от въвеждане на мерки за по-добра комуникация и разрешаване на конфликти в училище?

Изследването се проведе в периода септември – октомври 2022.

Напрежения и конфликти в училище: резултати от изследването

Демографски характеристики

В изследването взеха участие 296 души, от тях 214 (72,3%) момичета и 82 (27.7%) момчета. Възрастта на участниците в изследването е както следва:

Възрастова група 8-10 години: 18 участника (6.1%)

Възрастова група 11 – 13 години: 58 (19.7%)

Възрастова група 14 – 18 години: 217 (73.8%)

Възрастова група над 18 години: 1 (0.4%)

По отношение на образователната степен учениците се разпределят, както следва:
В начална училищна степен 1-4 клас се обучават 16 (5.4 % от изследваните лица);
В прогимназиална степен 5-7 клас се обучават 43 (14.5 % от изследваните лица);
В средно училище 8-12 клас, профилирана гимназия или техникум, се обучават 236 (79.8 % от изследваните лица).

Повечето изследвани лица са от София. От всички 296 участвали изследвани лица в столицата живеят 275 души (92.9%), от които 21.6 % или 64 души живеят в кв. „Лозенец“ в София, а 71.3% или 211 души – в други Софийски квартали.

Двадесет и един участника (7.1%) са отбелязали, че са жители на друго населено място извън София.

По време на пандемията

На въпроса *„Моля, помогнете ни да разберем по време на пандемията как сте възприели периодите на домашно онлайн обучение. Може да отбележите повече от един отговор.“* изследваните лица посочват голям брой проблемни области.

Отговорите показват, че обучението онлайн по време на пандемията има сериозно отражение върху голям брой ученици. Въпреки че малко над половината (54,4%) декларират, че не са имали особени проблеми по време на обучението, а 28,4 % са си подобрили успеха, защото им е било по-лесно да учат от дома, голяма група деца посочват различни затруднения.

По отношение на училищния материал, 28,4% от децата споделят, че са имали трудности за справяне с него.

По отношение на физическото развитие, 27,4% от учениците казват, че липсата на възможност за спорт и на часове по физическо възпитание им се е отразила зле. Една четвърт от изследваните (25,3%) твърдят, че зрението им се е увредило поради дългите часове стоене пред компютър.

По отношение на психическото състояние на учениците по време на пандемията, 28,7% декларират, че са се чувствали в изолация и самотни; 29,3% споделят, че понякога са изпитвали силни емоции – плачат, изпитват гняв, яд и раздразнение; а 7,8% - тревожност и страх. Около 15% са имали проблеми със съня. Около 19% не са имали желание за срещи и връзка с други хора.

Учениците са се справяли със ситуацията като голяма част от тях са прекарвали доста време в интернет и в платформи за общуване с други хора (44,9%). Над една трета от изследваните лица са се срещали с приятели въпреки ограниченията (37,5%).

Почти една трета от учениците са се радвали, че имат възможност да са повече време заедно със семейството си (32,8%).



Брой отговори: 296

Какво се случва в училище?

Участниците споделят за различни проблеми в общуването между учениците, включително случаи на агресия и тормоз в училище.

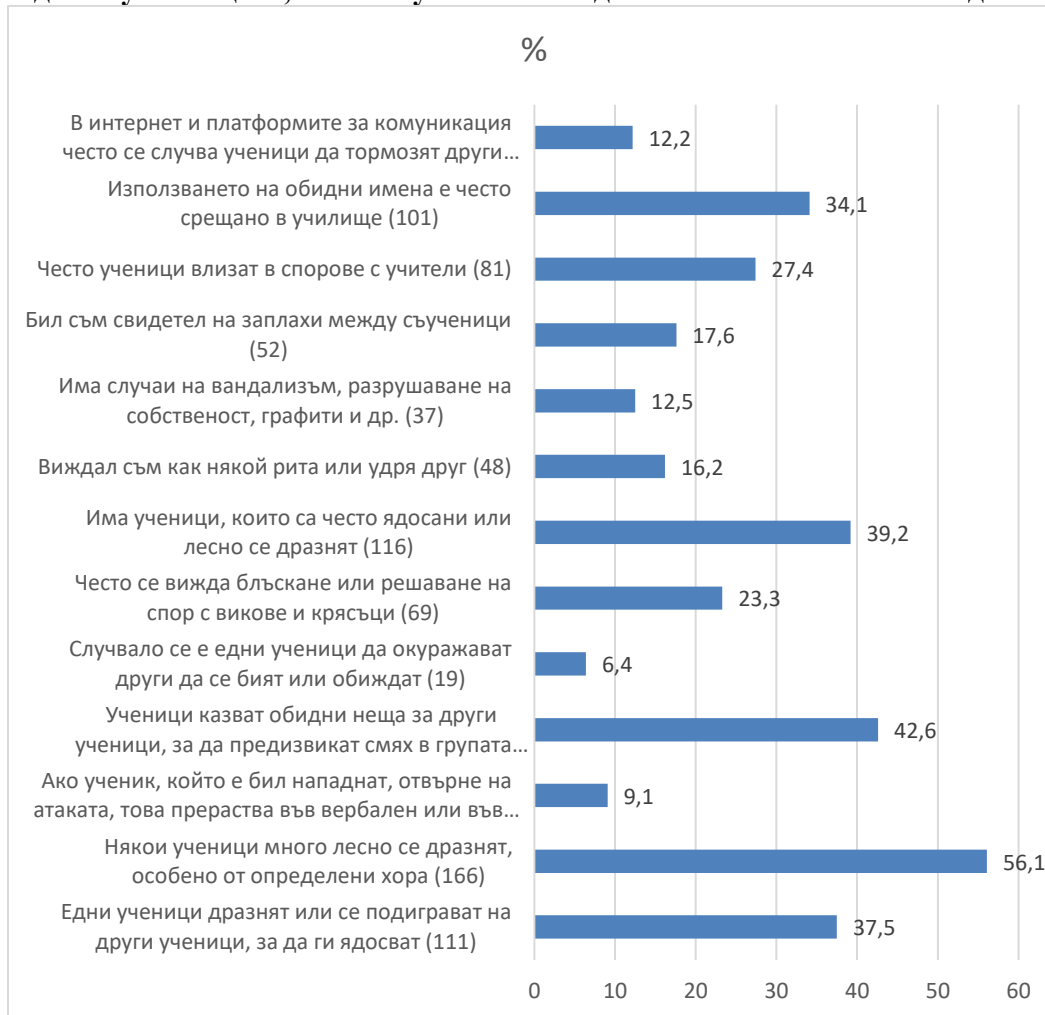
Повече от половината участници (56,1%) смятат, че имат съученици, които лесно се дразнят, особено от определени хора. Почти 40 % твърдят, че част от съучениците им често са ядосани. Има случаи, при които ученици казват обидни неща за други ученици, за да предизвикват смях в групата (според 42,6% от участниците), както и случаи, при които ученици се подиграват на други, за да ги ядосват (според 37,5% от участниците). Над една трета от учениците (34,1%) твърдят, че използването на обидни имена е често срещано в училище, 17,6% са били свидетели на заплахи между съученици, а 12,2% знаят за тормоз в интернет платформите за комуникация.

По отношение на физическата агресия, почти една четвърт от участниците (23,3%) споделят за чести случаи на блъскане, крясъци и викове при спор между ученици. 16,2% са били свидетели как някой ритва и удря ученик. Ако ученик, който е бил нападат, отговори на атаката, това прераства във вербален или физически конфликт, според 9,1 % от участниците.

Макар и малко, има и случаи когато едни ученици окуражават други да се бият или обиждат (6,4% споделят това).

Над една четвърт от учениците (27,4%) споделят, че има ученици, които често влизат в спорове с учители.

Фигура 2. Моля, отбележете кои от следните ситуации между ученици са се случвали напоследък в училището, в което учите /може да отбележите повече от един отговор/



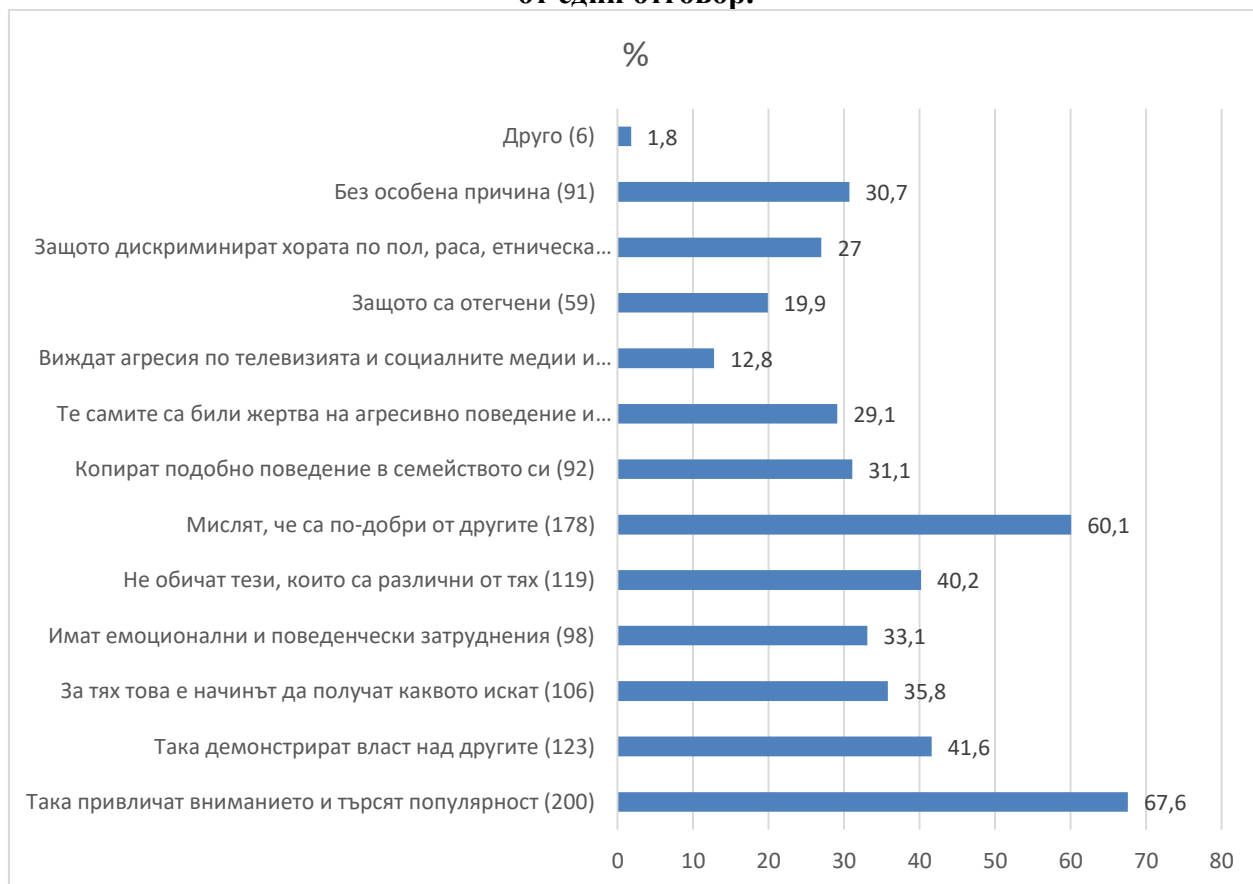
Брой отговори: 296

Защо някои тормозят другите?

Участниците в изследването показаха доста добра ориентация защо ученици тормозят други ученици. Над две трети смятат, че като тормозят други, някои ученици привличат вниманието и търсят популярност. В други отговори се посочва, че това поведение идва от представата, че „са по-добри от другите“ (60,1%); че така демонстрират власт над другите (41,6%); че не обичат тези, които са различни от тях (40,2%); че за тях това е начинът да получат това, което искат (35,8%); че имат емоционални и поеденчески затруднения (33,1%); че копират подобно поведение от семейството си (31,1%); защото те самите са били жертва на агресивно поведение (29,1%); защото дискриминират другите по пол, раса, етническа принадлежност и други различия (27%).

Част от участниците смятат, че ученици тормозят други ученици, „защото са отегчени“ (30,7%), а една пета от изследваните посочват, че тормозът става и „без особена причина“. Най-малко агресията се свързва с наблюдаваното съдържание по телевизията и социалните медии (12,8%).

Фигура 3. Защо някои ученици тормозят други ученици? Може да отбележите повече от един отговор.



Брой отговори: 296

На въпроса „Според вас колко често учителите стават свидетели на тормоз между учениците?“ са отговорили всички участници. Според повечето от тях (60 %) учителите често или винаги стават свидетели на тормоза; докато останалите участници смятат, че учителите не стават свидетели на случаите на тормоз.

На въпрос „Ако сте били част от конфликт или тормозени, има ли някого, с когото бихте могли да споделите или да поговорите за това?“ повечето ученици отговарят, че споделят със семейството си (64,7%). С учител, училищен психолог или друг възрастен от училището, биха споделили само 10% от учениците, а с приятели – 10,5 %. Около 5% казват, че с никого не биха споделили.

Конфликти и стратегии за справяне с тях

Повечето ученици не смятат, че са имали участие в конфликт между съученици в училище (69,6%).

15,5% (46) от учениците признават, че са били участници в училищни конфликти.

Конфликтите описани от учениците се отнасят до спорове, прерастнали в обиди и в някои случаи във физически сблъсък.

„Главно конфликтите бяха свързани с обиди и от двете страни.“

„Обиждаха ме и ми се смееха в групата.“

„Говореха зад гърба ми, лъжеха ме и ме тормозеха.“

„Конфликт възникна затова, че някой е говорил зад гърба ми и мои приятели са го обиждали извън училище, за да ме защитят.“

„Имахме спор, прераснал във физически конфликт.“

Описват се и случаи на заплахи и психически тормоз, често свързан с нехаресване на различните.

„Има един от моя клас, който си позволява да ме заплашва как ще ме набие пред всички и ме обижда.“

„С една моя съученичка не се харесваме особено и тя обяснява насам натам, че не ме харесва и че ме мрази.“

„Не съм участвал, но съм виждал такива случаи. Най-омразното за мен е когато дадена група хора се присмиват на едно дете поради външния му вид или характер, което за мен не е нормално.“

„Омраза към мен.“

„Да. Беше миналата или по-миналата година, но не беше никак приятно. Имам съученичка която не ме харесва. Един ден просто започна да ми се подиграва за какво ли не. Тогава се засегнах много. Част от нещата бяха твърде засягащи и лични.“

Има конфликти, възникнали когато ученик се противопоставя на неправомерно поведение на свои съученици.

„Хора от моя клас искаха да си тръгнат от час по рисуване, без отсъствия, но аз предупредих госпожата.“

„Защитих учител, по чийто адрес бяха отправени необосновани обиди в онлайн платформа, в която той не участва.“

„Бях обвинен в нещо, което не съм направил.“

„Взеха ми чантата, тормозиха ме“.

Описват се и конфликти, възникнали поради нарушаване на училищните норми като например пушене в тоалетните .

Разрешаването на конфликтите се е осъществило с разговори и с помоща на учители, психолога, класната ръководителка или с усилията на самите ученици.

„Конфликтът се разреши с викане на класен ръководител или друг учител.“

„Госпожата ни раздели.“

„Имахме среща с психолога в училище, за да се разберем.“

„Разреших се с разговори и отделяне на страните.“

„Просто пораснахме и разбрахме, че абсолютно всеки е направил поне едно нещо в 8-ми клас, от което го е срам.“

Не всички конфликти се разрешават. Някои ученици казват, че не желаят да разговарят с тези, които ги обиждат, комуникацията е спряла, опитват се да се избягват. Други споделят, че конфликтът не е разрешен и няма усилия от нито една страна, нито от училището да се направи нещо.

„Игнорих го, но продължава да се заяжда с мен и с други.“

„Не си говорим.“

„Никак не се е разрешил, конфликтът продължава ежедневно. За щастие има много сплотени класове, които се пазят едни други.“

„Не беше разрешен, никой не взе мерки.“

Други смятат, че начините, по които се подхожда към конфликтите в училище е формален и не служи нито за превенция на бъдещи конфликти, нито за устойчиво подобряване на отношенията.

„Конфликтите в училище се решават много бързо, един разговор с психолога или даже до там не се стига, просто карат ученика да се извини на другия. Но в това не виждам как човекът, който наранява другия, си научава урока.“

„Бяхме пратени при директорката, тя не каза нищо особено, момчето което ме заплашваше така и така никога не се извини и се почувствах разочарован, понеже и до ден днешен изпитвам страх минавайки покрай въпросното момче и мислейки, че той може да ми направи нещо.“

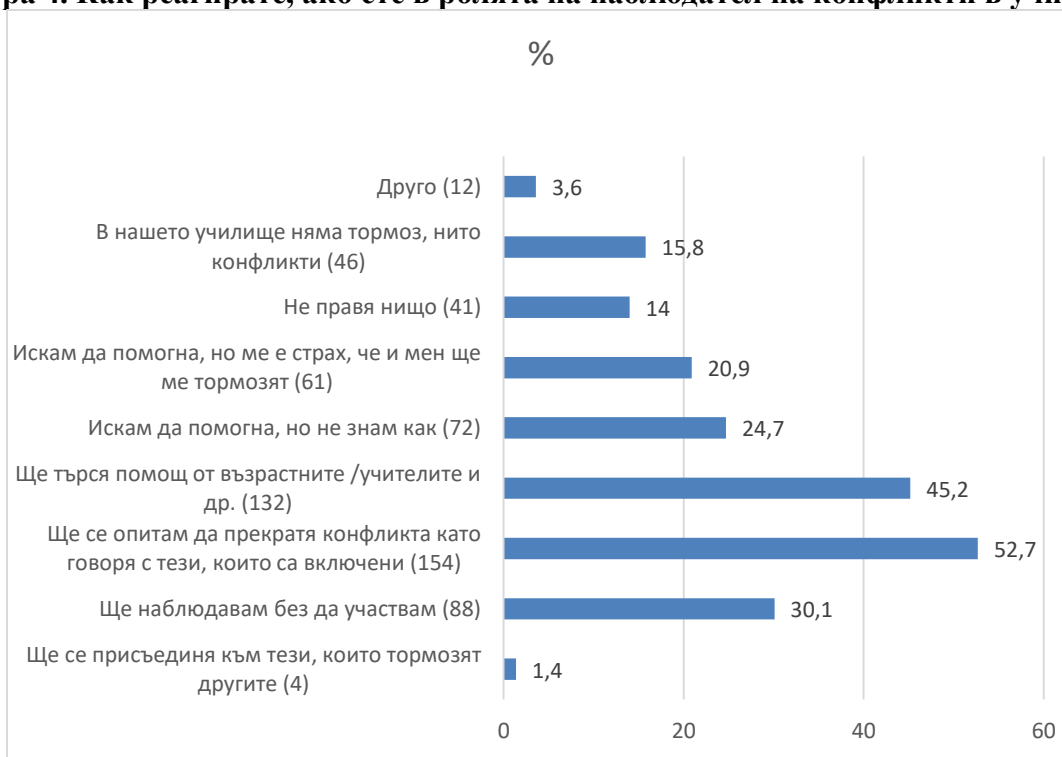
Има ученици, които подчертават, че конфликтът, в който са участвали, е разрешен с „бой“. А един ученик споделя, че се е преместил в друго училище и там е решил, вместо да е жертва, да се защитава като напада другите. Друг ученик е спрял да изразява гледната си точка, за да избегне груповото недоволство, предизвикано от мнението, което изразява.

Реакция на наблюдателите

Повече от половината ученици (52,7%) казват, че в случай на конфликт между техни съученици ще опитат да разговарят със страните с цел да прекратят конфликта. Много ученици (45,2%) търсят помощ от възрастни (учители и други), за да помогнат за спиране на конфликта.

Около 30% от учениците твърдят, че обикновено наблюдават без да участват, а 14%, че не правят нищо. Около една четвърт споделят, че искат да помогнат, но не знаят как, а една пета декларират, че искат да помогнат, но се страхуват да не пострадат, ако бъдат въвлечени в конфликта или че и те ще станат обект на тормоз.

Фигура 4. Как реагирате, ако сте в ролята на наблюдател на конфликти в училище?



Брой отговорили: 292

Потребности и мерки

Учениците имаха възможност да споделят какви са потребностите им и кои мерки за превенция и разрешаване на конфликти в училище трябва да се въведат, за да стане училището по-привлекателно място за учене.

Въпреки че повечето ученици отговарят, че винаги се чувстват в безопасност в училище (53.4%), има значителен брой, които споделят, че само „понякога“ се чувстват в безопасност (34.4%), а други казват, че в училище „рядко“ се чувстват в безопасност (7.8%) или „никога“ (4.4%). Това означава, че близо половината изследвани лица не смятат училището за напълно безопасно и сигурно място.

Тези резултати показват изявена потребността от въвеждане на мерки за справяне с конфликтите, за помирение и разрешаване на спорове. Нужна е и по-активна превенция и реакция на тормоза в училище.

Мерки като **посредничество при конфликти** биха били полезни, ако има обучени специалисти медиатори от средата на училището (директори, учители, психолози, ученици) и външни експерти. Резултатите показват, че над 70% от учениците не са

запознати с процедурата по медиация и само малка част се насочват към трето лице да им помогне за разрешаване на спора.

На въпрос доколко е уместно да се въведе и използва медиация между връстници в училище, много участници в изследването не могат да отговорят, поради това, че не са съвсем наясно какво представлява и доколко може да е полезна медиацията.

Има и младежи, които разбират ролята на медиаторите като неутрални безпристрастни лица готови да подпомогнат и двете страни да предотвратят или разрешат конфликта. Участието в медиация дава алтернатива, когато страните не могат сами да разрешат спора и въвежда модел за разрешаване на споровете без насилие. Така се пресича разрастването на проблема, ескалацията на конфликта и това да се стигне до саморазправа. Чрез медиация по-лесно се изразяват и изясняват проблемите, които имат и двете страни.

„Полезно и уместно е да се въведе медиацията между връстници, защото хората на близка възраст се разбират най-добре.“

„Учителите са изморени и нямат сили да разрешават конфликтите между учениците.“

„Медиацията помага всеки да може да изкаже своето мнение по въпроса и да се намери начин проблемът да се разреши.“

„Медиацията може да помогне децата да споделят това, което ги тревожи, за да се разреши проблема, защото в повечето случаи не говорят от страх как ще реагират възрастните“.

„Според мен използването на медиация между връстници в училище за разрешаване на спорове и конфликти е уместно, защото така експерт ще помогне да се разрешава проблем, който ние учениците не сме успели да решим.“

Има и негативни мнения на ученици, които не вярват, че медиацията може да помогне, защото *„мнозинството от учениците са твърдоглави и не приемат мнение различно от тяхното“*.

За други ученици изнасянето на проблема към трети лица е неприемливо: *„това което се случва в един клас най-добре да остане само между участниците, класния ръководител и, ако се налага, училищния психолог.“*

„Имаме си учители и психолози, които биха помогнали достатъчно професионално“.

„Учениците трябва сами да решават конфликтите си и намесата на трето лице ми се вижда неуместна. Това са често маловажни тийнеджърски проблеми, които са лесни за разрешаване и ще помогнат на участниците да се научат как сами да решават по-важни проблеми в бъдеще.“

Някои ученици намират процедурата по медиация за полезна, но смятат, че трябва да се извършва от възрастен. *„Когато има конфликт, е хубаво да има възрастен медиатор, за да се избегне задълбочаване на спора.“* Смятат, че няма много варианти за справяне с училищни конфликти и си струва тази възможност да я има.

Според 63.2% от изследваните, ако има обучени медиатори – учители или педагогически съветници - на разположение на учениците, тяхното местонахождение е най-добре да се намира в училище. Същото се отнася и за медиаторите, които са връстници, според 24.7% от изследваните. Само 11.8% отбелязват, че е добре медиаторите да са извън сградата на училището.

На въпроса „От какво има нужда вашето училище, за да се намалят случаите на агресия и конфликти?“ учениците споделят разнообразни мнения и идеи. Най-общо те могат да се групират в следните категории:

- **Възпитание на учениците.**

Разбирането за това кое е правилно и кое неправилно, добро и зло, справедливо и несправедливо, допустимо и недопустимо се възпитава от семейството в ранна възраст. Ето защо голяма част от учениците смятат, че родителите имат основна роля за това, което се случва с децата им в училище. Предлага се повече работа, както с агресивните ученици, така и с родителите им.

„Трябват ни по-добри ученици“

„Важно е да се работи с родителите на агресивните деца“.

„Хората трябва да спрат да лъжат и дискриминират.“

- **Активна намеса на учители и училищно ръководство.**

Младежите изискват по-голяма намеса на директори и учители в случаите на агресия и тормоз. Предлагат се мерки, които според тях ръководството трябва да приложи: справедливи наказания, включително отстраняване от училище, когато се налага; въвеждане на охрана, която да следи за реда в училище; вписване на закъснения и отсъствия или отстраняване на тези, които не следят учебния процес, пречат на класа и тормозят съучениците си. Има изискване за по-адекватно отношение на учителите и по-решително поведение на ръководството, за да се постигне нулева толерантност към агресията в училище.

Настоява се за включване на агресивните ученици в програми, които да адресират причините за разрушителното поведение, проявите на гняв, раздразнителност и агресия.

„Да не бъдат толкова безучастни учителите.“

„Ръководството (най-вече директорката) трябва да обръща повече внимание на проблемните ученици, защото има много повече хора, които наистина ги е страх от определени ученици, но ги е страх и да проговорят.“

„Дисциплината в училище трябва да се налага“.

„Да има стриктно следене за спазването на правилата“. *„Да има контрол“.*

„Ако дадено лице обижда други без причина, да се открие от къде идва това.“

„На повече места в училище да има възрастни или учители, които да се намесят.“

- **Промени в училищната среда, въвеждане на мерки за сигурност.**

Предлагат се мерки като подобряване на материалната среда, включително нови тоалетни, щори, парно отопление, инсталиране на камери в коридорите, в двора и в местата, в които най-често има инциденти. Предлага се намаляване на броя ученици в паралелките като мярка за по-добро взаимодействие и сплотяване.

Има предложение и за въвеждане на задължителни униформи, „защото така агресорите ще са на едно ниво с жертвите и няма да ги съдят за това как се обличат, или да им се подиграват затова, че нямат възможности“.

„Имаме нужда да се уважаваме и подкрепяме“.

- **Време за разговори и сплотяване.**

Учениците изразяват нужда от повече часове за разговори, за срещи с психолог и занимания, които да ги обединяват и сплотяват. Нуждата от общуване и постигане на разбиране на другите е изразена от значителен брой участници в изследването. Предлага се въвеждане на „час по опознаване“, време за разговори, включително чрез извънкласни форми като екскурзии.

„Имаме нужда от хора като доброволците в нашето училище, които ни учат как да бъдем по-сплотени.“

„Трябват ни общи събирания и занимания“.

„В старото училище имахме кутия в която всеки можеше да изрази чувствата си, което е хубаво според мен. Не знам дали ще помогне, но силно се надявам.“

„Конфликтите трябва да се разрешават без агресия.“

- **Подобряване на комуникацията и уменията за разрешаване на спорове.**

Участниците в изследването предлагат да има часове, в които да се учат да слушат и изразяват чувствата си, да изказват свободно мнение и да постигат разбиране на другите. Тези комуникативни умения и умения за разрешаване на спорове и конфликти са необходими както за ефективното общуване в училище, така и за отношенията с хората изобщо.

„Да се научим да изслушваме“.

„Да изучаваме темата за агресията и разрешаването на конфликти по време на час на класа“.

- **Медиация**

Участието на обучено трето лице при спорове и конфликти в училище се приема като полезно и необходимо. Предлага се осигуряване на възможност учениците да разрешават проблемите си с помощта на посредник при спазване на принципи като конфиденциалност така че каквото и да се е случило да не се разпространява по-нататък.

- **Работа с агресивни ученици.**

Настоява се за включване на агресивните ученици в програми, които да адресират причините за разрушителното поведение, проявите на гняв, раздражителност и агресия.

Много участници в изследването предлагат да се обръща специално внимание на тези, които имат проблеми с гнева, психолог да говори и работи с тях.

„Да имат повече срещи с психолога“.

Заключение: Как училището да стане по-добро място?

Исканията на младите хора за намаляване на агресията са съпроводени от размисли какво може да се направи за подобряване на училищната среда.

От една страна има разбиране, че **добрата материална среда** помага за намаляване на напреженията. Предложенията са да се направи ремонт на училището, да се оправи фасадата, да се боядиса в приветлив цвят, да се отвори училищна лафка, да има нов спортен салон, да се подобрят тоалетните, да се внесе повече цвят, картини, плакати, класните стаи да се освежат, да се сложат нови чинове и шкафчета, щори и кошчета за отпадъци. За засилване на сигурността се предлага ограда и камери, които да обхващат различни зони от територията на училището. Училищната техника трябва да се подмени и осъвремени. За най-големите и важни празници като Коледа и Великден класните стаи да се украсяват, за да бъде по-уютно и всички да чувстват училището като втори дом.

Има и претенции за по-добра организация на учебния процес. Предлага се и въвеждане на училищни униформи, за да има равенство по отношение на дрехите и *„за да се минимализира съденето по външния вид“*. Един ученик иска часовете от първа смяна да се изместят по-рано.

Други подчертават, че е необходимо начинът на обучение да стане по-ангажиращ. Предлагат да има по-интересни часове, например открити уроци или учене навън, организиране на мероприятия, екскурзии и клубове, в които да участват ученици от повече паралелки и така да се създават условия за опознаване и сприятеляване.

От друга страна учениците са наясно, че съществуват дефицити в общуването и комуникацията. Разбира се и се цени ролята на психолога в училище. Не случайно много ученици смятат, че трябва да има по-чести срещи с психолога или с педагогическия съветник, а хората, които създават проблеми да бъдат включвани в програми за психично здраве, да разговарят с психолог и да им се окаже помощ за справяне с проблемите. В часовете на класа трябва да се говори повече за психично здраве и за разрешаване на спорове и конфликти, да се задава модел на взаимно уважение и да се инициират дейности, които водят до по-голяма сплотеност на класовете.

„Да не се поощряват учениците, които налагат мнението си над групата, ученици, които са властни и реагират остро на чуждо мнение.“

Въвеждането на специални часове или използването на часа на класа за това какво е ефективна комуникация, как да се разрешават спорове и конфликти и за разговори по теми, които вълнуват учениците, е подчертана потребност. Както казват някои ученици: „Ще е хубаво ако има поне един час в училище, в който да ни учат на такива неща от живота. Аз мисля, че те също са доста важни.“ Настоява се всяко дете да има поне веднъж в годината време за разговор с училищния психолог. Отчита се нуждата от поне един отделен час, в който професионалист да говори с целия клас и с децата по отделно, за да им помага, ако има за какво. Емоционалните нужди на учениците са нещо, което трябва да се адресира чрез професионална подкрепа в училище.

„Да има някой, на когото всеки ученик да може да сподели, ако не се чувства добре или сигурно.“

Има очакване училището да влезе в ролята си на институция с правила и механизми за разрешаване на различни видове проблеми с цел запазване на здравето и благополучието на всички. Очаква се учителите да поддържат дисциплината, да дежурят по коридорите и да имат строго отношение към нарушителите. В тази връзка учениците приемат, че е редно да има справедливи наказания при нарушения на правилата, а когато се налага, да се изключват ученици, които продължават да тормозят своите съученици и учители.

Настоява се и за по-строг контрол и по-категорични мерки към тези, които нарушават нормите на поведение. Нужни са „по-строги наказания за побоища, подигравки и преследване на ученици видимо с проблеми.“ Изследваните лица смятат, че ако това се случи, всеки един ученик в училище, независимо различен или подобен, ще се чувства по-комфортно и приятно.

Има призив и за по-добра комуникация между учители и ученици; учителите да проявяват по-голямо разбиране към проблемите на учениците, да се опитват да поговорят с тези, които например, имат проблеми с ученето, с домашни и изпълнение на задачи, да прилагат „мек подход и без да повишават тон“.

Стремещът към добри и етични отношения, към взаимно разбиране и сътрудничество се изразява чрез различни апели като например „Най-добре ще е, ако хората спрат да лъжат и да създават интриги.“; „Да се опитваме да се разбираме, не е казано да сме приятели, но просто да е спокойно в училище за всички, без да ги е страх, когато учат там.“; „Ние учениците трябва да се приемаме такива каквито сме, защото всеки е различен.“

„Трябва просто хората да бъдат по-добри“ – обобщава един участник в изследването.

Препоръки

Изследването установи потребностите на учениците от промени в училищната среда, които да водят до по-добра комуникация, ефективно общуване и мирно разрешаване на конфликти. Очакванията към училищата са както да се подобри материалната база и осъвремени учебния процес, така и да се обърне внимание на емоционалното и социално учене, включително на методи за помирение, опознаване и сплотяване на класовете. Следните препоръки са формулирани в резултат на изследването и са насочени, както към училищата и институциите на централно и местно ниво, така и към общността на психолози, медиатори и младежки фасилитатори.

1. Осигуряване на достъп на учениците до психолози, медиатори и други услуги за подкрепа

Наличието на тормоз в училище, липсата на зрялост и умения за разрешаване на спорове по мирен и цивилизован начин, изисква специално внимание и мерки. Училищата трябва да създадат условия както за достъп до училищния психолог, така и до други психолози и специалисти, включително медиатори. За тази цел е необходимо популяризиране на възможностите, които предлагат тези професионалисти, както и осигуряване на достъп до тези услуги, намаляване на бариерите и неудобствата при използването им. Мерки в тази посока може да включват спонсориране на психолози и медиатори от общините и други заинтересовани институции, обучение на училищни медиатори или доброволци от района.

2. Въвеждане на часове за емоционално и социално учене

Конфликтите в училищата, които ескалират и прерастват във физически и вербални нападки, системният тормоз над някои ученици, показва слаба емоционална и социална компетентност. Под различна форма тези часове ще ориентират учениците в правилата на доброто общуване, ще им помогнат да се ориентират по-добре в различни житейски ситуации и ще ги подготвят да печелят приятели и да се справят с трудности.

3. Въвеждане на процедура за разрешаване на спорове в правилника на училището

При наличие на обучени специалисти, училищата могат да въведат в своите правилници процедура за разрешаване на спорове чрез медиация. могат да предвидят и одобряват в правилника за вътрешния ред различни начини за разрешаване на спорове, например, чрез директни разговори със засегнатите, чрез медиация или чрез организиране на възстановителни срещи и конференции. Медиацията и възстановителните практики са показали своята ефективност в училищна среда и са подходящи процедури за запазване и подобряване на добрите отношения между хората. Тяхното прилагане трябва да е задължително преди да се прибегне до използване на административни санкции и наказания. Училищата трябва да се възползват от ресурсите на професионалните

общности в областта на медиацията и възстановителните практики, за да постигнат благоприятна училищна среда.

4. Популяризиране на опита на училища, които се справят успешно с различията и споровете между ученици

Училищата, които успешно разрешават конфликти и предлагат безопасна и сигурна среда за учене, имат добри практики, които трябва да се разпространяват и използват. Ценен е опитът и на училища в Европа, които имат въведени процедури по възстановителни практики, както при възникване на конфликти и нарушения, така и като форми на превенция, помагачи за опознаване, приемане на различията и сплотяване на класовете.

5. Мерки за идентифициране и администриране на случаите на агресия и тормоз

Сред учениците съществува очакване училищата да използват своите институционални механизми за утвърждаване на правилата и защита на жертвите на тормоз и агресия. Резултатите от изследването оставят впечатлението, че не се работи достатъчно с агресивните ученици и не се помага на жертвите, така че да се чувстват защитени в училище. Фактът, че почти половината ученици не намират училището за напълно безопасно място, а някои отиват на училище, изпълнени със страх от тормоз, показва, че има проблем в идентифициране на случаите на тормоз или в прилагането на адекватни мерки по отношение на страните в подобни инциденти.

6. Превенция на агресията и тормоза в училище

Насилието във всичките му форми съществува в училище, затова е важно да има по-активна дейност за повишаване на разбирането за неговата същност и характеристики, видове и интерзивност. Превантивната дейност в училищата трябва да включи мерки за приемане на различията, сплотяване и ефективно общуване. Не случайно повечето участници в изследването посочват, че неприемане на различията мотивира определени индивиди да се държат зле с другите. Чрез различни класни и извънкласни дейности учениците могат да бъдат поощрявани да научат повече едни за други, да се възприемат като връстници и да се отнасят помежду си с уважение. Училището като институция трябва да показва този модел на толерантност и приемане и да отхвърля дискриминацията във всичките ѝ форми.

7. Повишаване на показателите за лична сигурност и безопасност в училище

След като почти половината ученици не се чувстват в безопасност в училище, ясно е че са необходими повече инвестиции и мерки в областта на сигурността, като например, подобрена материална база, огради, ремонтирани тоалетни, осветление, видеонаблюдение, дежурни учители в коридорите, охрана, поощряване учениците да докладват за случаи на агресия и тормоз, навременни мерки за защита на жертвите и работа с агресорите и насилниците.

8. Повишаване на ученическото участие при решаване на проблеми на училището

Учениците имат право на глас и участие в делата на училището. Различни механизми могат да бъдат въведени тяхното мнение да бъде чуто при решаването на училищните проблеми, включително тези, свързани с общуването и съжителството. Както училищните съвети, така и отделните класове трябва да имат възможност да реагират и изказват мнение за различни казуси и предложения за решаването им. Като демократични институции, училищата трябва да създават механизми за участие и да информират и обучават учениците да използват тези механизми, например, как да изразяват мнението си, къде да подават информация за нарушения и прочее. Участието в училищния съвет, организирането на консултации, инсталирането на пощенски кутии за мнения от ученици, организация на петиции и други подобни форми трябва да са част от училищната среда.

9. Сътрудничество между училища и неправителствени организации за повишаване на уменията за разрешаване на конфликти сред младите хора

От ключово значение е сътрудничеството на училищата с утвърдени неправителствени организации, работещи с млади хора и предлагащи програми за емоционално и социално учене, разрешаване на конфликти, ефективна комуникация и възстановителни практики. Включване на подобни програми в училище ще отговори на призива на младите хора да имат часове, в които да могат да говорят за нещата, които ги вълнуват. Това би помогнало и за развитие на умения за справяне с различни ситуации, включително ситуации на агресия, конфликт или тормоз. Младите хора ще повишат своята компетентност за разрешаване на конфликти в училища и ще развият ценности и нагласи за мирно разрешаване на различни видове проблеми.

Това изследване е направено в рамките на проект „Бъди промяната, която искаш в света“ изпълняван в Столична община, район „Лозенец“, с цел бъдат ангажирани младите хора с предимствата на ненасилствената комуникация, да бъдат обучени как да я практикуват и в резултат да бъде подобрен климатът в училище. Проектът се реализира от Национална асоциация на медиаторите. Проектът се осъществи в партньорство с район „Лозенец“ и е финансиран по Програма “Европа” 2021 на Столична община.

Националната асоциация на медиаторите е регистрирана през 2005 г. в София неправителствена организация в обществена полза, която работи за разпространение на медиацията и други алтернативни форми за разрешаване на спорове в страната. Членове на НАМ са съавтори на Закона за медиацията и на законодателни инициативи, подпомагащи развитието на медиацията като професия.