



Детска градина № 125 “Усми́вка”

✉ п.к.1618 гр.София, р-н: “Овча купел “, ул. “Монтевидео” № 21А,

☎ тел.02/4261128 0884171459 0884801674

e-mail: usmivkadet@abv.bg info-2217910@edu.mon.bg

X

IAlbrna Alipieva-Gerova

direktor

Утвърдил:
Директор на 125ДГ
А.Алипиева-Герова

МЕХАНИЗЪМ ЗА РЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ В



Приет на ПС по протокол /15.09.2026 г. и утвърден със заповед на директора №РД 35-35/15.09.2026год.

Конфликтът е ситуация, в която две или повече страни възприемат целите и/или интересите си като несъвместими. Конфликтът представлява несъгласие, противоречие или несъвместимост.

Конфликтите са неизбежни в живота. Управлението на конфликти е базисно социално умение, което трябва да притежават всички педагози и което трябва да се изгражда у децата .

Нивата на конфликтите, които се определят в психологията са четири: в индивида, между два индивида, между индивид и екип, между екипи. Конфликтите в индивида не са обект на настоящия механизъм. Останалите нива за ДГ могат да се диференцират на следните поднива:

- **между два индивида** :дете - дете, дете - учител, дете – служител , дете - директор/,учител-учител,родител-учител,родител-директор/служител - директор, и др.
- **Между индивид и екип** : дете - група деца, учител – група деца, учител-родители, директор-родители, учител- група учители, директор – учители, директор – родители, учител-помощен персонал и др.
- **Между екипи**: деца-деца, родители-учители,група в ДГ – група в ДГ , група учители-група учители; деца, родители-ръководство на ДГ и др.

Моделите за мирно решаване, които следва да се прилагат в ДГ №125 са - преговори, фасилитация, посредничество, медиация

- **Преговори**-цялата информация е в страните на конфликта, от тях зависи вземането на решения и постигането на съгласие
- **Фасилитацията** предполага наличието на неутрална страна, която улеснява взаимодействието на страните и постигането на съгласие
- **Посредничеството** се прилага когато силните емоции правят невъзможно директни взаимоотношения между страните; посредникът предава информацията
- **Медиация** е синтез между фасилитация и посредничество, изисква специална подготовка на медиатора, който насочва страните към взаимноудовлетворяващо решение. Съгласието се постига в резултат на решаващата роля на медиатора.

Схема за разрешаване на конфликти в ДГ 125:

Разрешаването на конфликтите се разделя на няколко етапа. Ако конфликтът не приключи на по-нисък етап, тогава се преминава към следващия

Ниво на конфликта	Модел на разрешаване	Особенности
Дете – дете Дете – група деца Дете – група в ДГ	I - II етап Фасилитация посредничество	I етап: Фасилитатор и посредник -учител, психолог, ученически съвет
		II етап: Фасилитатор и посредник -учител, психолог, ученически съвет, ПДУД
Група в ДГ – група в ДГ Група деца - група деца	I - II етап Фасилитация посредничество	I етап: Фасилитатор и посредник -учител, психолог, ученически съвет
		II етап: Фасилитатор и посредник -учител, психолог, ученически съвет, ПДУД
	III етап Медиация	III етап: Медиатор: психолог/ ПДУД, директор
Дете –учител Група в ДГ – учител Група в ДГ - учители	I етап Фасилитация	I етап:Фасилитатори-учител, психолог, ученически съвет
	II етап Фасилитация посредничество	II етап: Фасилитатор и посредник -учител, психолог, ученически съвет,директор
	III етап Медиация	III етап:Медатор: психолог / директор
Учител - учител	I етап преговори	I етап: директор - предлага преговори на двете страни
	II етап фасилитация	II етап: фасилитатори: директор, главен/старши учител, психолог

	III етап Медиация	III етап: Медиатори: психолог ,директор
Родител - учител	I етап Фасилитация	I етап: фасилитатори: директор, психолог
	II етап Фасилитация и посредничество	II етап: Фасилитатори и посредници - психолог, директор
	III етап медиация	III етап: Медиатори: психолог ,директор
Учител – група учители	I етап преговори	I етап: директор предлага преговори на двете страни
	II етап фасилитация	II етап: фасилитатори : директор, главни /старши учители, психолог
	III етап Фасилитация и посредничество	III етап: Фасилитатори и посредници - психолог, директор, старши учители,
	IV етап Медиация	III етап: Медиатори: психолог , директор
Учител – директор	I етап Преговори	I етап:директорът предлага преговори на учителя
	II етап Фасилитация	II етап: фасилитатори: директор, старши учители, психолог
	III етап Фасилитация и посредничество	III етап: Фасилитатори и посредници- психолог, директор, председател синдикална организация
	I V етап Медиация	медиатор – от НПО или друга институция

родител –директор	I етап Преговори	I етап:директор предлага преговори на двете страни
	II етап Фасилитация	II етап: фасилитатори: директор, психолог
	III етап Фасилитация и посредничество	III етап: Фасилитатори и посредници- психолог, директор
	IV етап Медиация	медиатор – от НПО или друга институция

Забележка: Етапите на решаване на конфликти могат да бъдат променяни в зависимост от конкретния казус.

Етапите на управление и разрешаване на конфликтите, включващи фасилитация и посредничество и медиация преминават през следните стъпки:

1. **Първа стъпка:** разговор с участниците в конфликта
2. **Втора стъпка:** определяне същността на конфликта събиране на обективна информация, **изясняване причините за конфликта и неговите източници** – т.е. какво точно е неприемливо в поведението и действията на другия.
3. **Трета стъпка:** синтезиране и изготвяне на стратегия за действие – обобщаване на събраната информация, изясняване на различията между опонентите и позициите в работната среда. При избора на стратегия за действие, ако всяка от страните е готова да сътрудничи, може да се премине директно към действие – тренинг. В противен случай следващата фаза преминава през всички стъпки.
4. **Четвърта стъпка:** действие върху поведението:
 - „индивидуално” възстановяване, за да може да има нормален диалог и желание заразрешаване на конфликта;
 - Тренинг – среща – дискусия със страните в конфликта, при която всеки може да изрази мнението си, без словесни нападки и случайни оценки. В края на срещата се постига консенсус, ангажиращ участниците в конструктивно търсене на решение.

Изготвил:

Директор ДГ №125 „Усмивка“

[illegible]

[illegible]