

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
ФАКУЛТЕТ ПО НАУКИ ЗА ОБРАЗОВАНИЕТО И ИЗКУСТВОТА
КНИГА ПЕДАГОГИЧЕСКИ НАУКИ

Том 114

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”
FACULTY OF EDUCATIONAL STUDIES AND THE ARTS
BOOK OF EDUCATIONAL STUDIES
Volume 114

APPLYING OF MEDIATION IN WORK WITH CHILDREN AND YOUNGSTERS

ALEKSANDAR RANEV

*Sofia University “St. Kliment Ohridski”
Faculty of Educational Studies and the Arts
Department “Social pedagogy and social work”*

Abstract. Disputes and conflicts are inherent in the work with children and young people at school and social services, which is why the conflict resolution competencies are important for teachers, social workers, educators. One established method for resolving disputes and conflicts is mediation and in this study I will focus on some specifics in its applying in educational environment. The peculiarities of the school environment and social services for children and youngsters suggest a different context in the understanding and application of mediation, which features will be the subject of analysis, based on literature, as well as practical experience. One of the main goals is to outline some key mediation competencies for which purpose a survey was conducted among teachers and social educators.

Key words: mediation, mediator, conflict resolution, school mediation, mediation competencies, education

ПРИЛОЖЕНИЕ НА МЕДИАЦИЯТА ПРИ РАБОТА С ДЕЦА И МЛАДЕЖИ

АЛЕКСАНДЪР РАНЕВ

*Софийски университет „Св. Климент Охридски“
Факултет по науки за образованието и изкуствата
Катедра „Социална педагогика и социално дело“*

Резюме. Споровете и конфликтите са присъщи на работата с деца и младежи в училищата и социалните услуги, поради което компетенциите в областта на решаването на конфликти са от важно значение за учителите, социалните работници, възпитателите. Утвърден метод за решаване на спорове и конфликти е медиацията и в настоящия материал вниманието е насочено към някои специфики в нейното прилагане във възпитателна среда. Особеностите на средата в училище и социалните услуги за деца и младежи предполагат по-различен контекст в разбирането и прилагането на медиацията, които особености ще бъдат предмет на анализ, базиран на преглед на публикации по темата, както и на практически опит. Основна цел е да се открият ключови компетенции за прилагане на медиацията при работа с деца и младежи, за която цел бе проведено анкетно проучване сред учители и социални педагози.

Ключови думи: медиация, медиатор, разрешаване на конфликти, училищна медиация, медиационни компетенции, образование

УВОД

Медиацията е позната като метод за разрешаване на спорове и конфликти и от години е утвърдена практика наред с други способности за извънсъдебно споразумение като арбитраж, преговори, помирение. Универсалният ѝ характер е следствие на приложението на медиацията в различни области: в бизнес отношенията, на работното място, за решаване на вътрешноорганизационни въпроси, в гражданските отношения: при спорове между кредитори и длъжници, за недвижими имоти, за интелектуална собственост, спорове, възникнали от договорни отношения и търговски спорове; в семейните и наследствени отношения: при развод, грижа за децата, поделяне на наследство; при противоречия между болници и пациенти, между жертва и насилник и др. Широкият обхват на приложение предполага обособяването ѝ в различни направления, сред които:

- Медиация в гражданското право;
- Медиация в трудовоправните отношения;
- Семейна медиация;
- Възстановително правосъдие (медиация между престъпник и жертва);
- Медиация в корпоративни спорове;
- Медиация в местните общности;
- Медицинска медиация;
- Училищна медиация;

➤ Медиация в социалната работа.

Като метод за решаване на спорове и конфликти медиацията може да се практикува на различни нива – междуличностно, вътреличностно, групово, междуинституционално/организационно, междуобщностно, междудържавно. У нас медиацията е регламентирана в Закона за медиацията, който урежда отношенията, свързани с медиацията като алтернативен способ за разрешаване на правни и неправни спорове. В Закона медиацията е определена като „доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно решаване на спорове, при която трето лице – медиатор, подпомага спорещите страни да постигнат споразумение“ (Закон за медиацията, 2019). В глава трета на Закона е регламентирано и правното положение на медиатора, като изискванията са той да бъде неосъждан, да е завършил успешно курс за медиатор, да е вписан в Единния регистър на медиаторите и др. (пак там).

Наред с правната все по-често се обръща внимание на медиацията в образователна среда и по-конкретно в училище. Училищната медиация се заражда в САЩ през втората половина на XX в. и по-късно навлиза в европейските училища, страните от Южна Америка, Канада, Австралия, Нова Зеландия и др. (Eisenkraft, 2015; Cremin, 2007; Murray, 2003; Zalazar, Codutti & Zampa, 2002). През 1989 г. доклад за насилието и разрешаването на конфликти в училищата, изготвен по поръчка на Европейския съюз, включва информация за медиация, провеждана от връстници, и води до формирането на Европейска мрежа за разрешаване на конфликти в образованието, която се поддържа от Британски квакери (Cremin, 2007: 30). Училищната медиацията е срещана практика и в България, като в различни училища тя се осъществява най-често от педагогическите съветници, но има и практики с приложение от специално обучени учители и ученици.

За разлика от други страни, у нас училищната медиация не е регламентирана със специален закон или подзаконова уредба. В чл. 186, ал. 1 от Закона за предучилищното и училищното образование е записано, че „видовете и съдържанието на дейностите по мотивация и преодоляване на проблемното поведение се определят от детската градина и от училището и може да включват: ... т. 2, използване на посредник при разрешаване на конфликт в училище“ (Закон за предучилищното и училищното образование, 2020).

Освен в училищата, медиацията намира приложение и в социалните услуги за деца и младежи навършили пълнолетие. За разлика от училищната медиация, тази в социалните услуги е по-слабо проучвана, като се разглежда в контекста на межкултурната медиация, медиацията между жертва и насилник, семейната медиация, вида посредничество, изграждането на мост между индивида и средата, като авторите определят медиацията като функция на социалната работа (Budeva, 2019; Howard, 1987; Kelly, 2014; Ranev, 2020).

На практика конфликтите и споровете са присъщи на среда, в която се осъществяват възпитание и социализация на деца и младежи. Това прави изклю-

чително важен въпроса за качествата, уменията и познанията на специалистите, работещи с деца в областта на управлението и решаването на конфликти. Именно приложението на медиацията във възпитателна среда е обект на настоящия материал, а предмет са компетенциите за водене на медиация при работа с деца и младежи. В широк контекст възпитателна среда е всяка среда, в която се осъществява възпитателен процес, но за целите на настоящия материал под възпитателна среда ще се имат предвид по-конкретно училищата и социалните услуги от резидентен тип, в които възпитанието и социализацията са целенасочен и организиран процес, осъществяван под ръководството на специалисти. Друго понятийно уточнение е свързано с разбирането за спор и конфликт, като спорът ще бъде разглеждан като вид разногласие, противоречие, възникнало между две страни, което е с по-ниска степен и предимно с инцидентен характер, докато конфликтът е с по-дълбок, траен, продължителен характер, който може да включва и форми на сблъсък и насилие. Цел на настоящия труд е да бъдат открити основните компетенции за прилагане на медиация във възпитателна среда. Съобразно целта са и следните задачи:

- Да бъде проучена литературата по въпросите за управлението на конфликти и прилагане на медиацията във възпитателна среда;
- Да бъдат анализирани особеностите на конфликтите във възпитателна среда;
- Да бъдат разгледани особеностите на медиацията и ролята на медиатора при конфликти и спорове във възпитателна среда;
- Да бъде осъществено проучване сред учители и социални работници относно техните нагласи, компетенции и практики за прилагане на медиация и решаване на спорове и конфликти;
- Да бъде направен анализ на личната професионална практика, свързана с прилагането на медиацията във възпитателна среда;
- Въз основа на направения преглед да бъдат открити основни характеристики и компетенции за прилагане на медиация във възпитателна среда.

Използваните методи са:

- теоретичен анализ и синтез,
- анкетно проучване,
- изследване в действието (action research).

Тъй като резултатите от анкетното проучване ще бъдат разглеждани последователно в съдържанието, тук ще представя неговата организация и провеждане. Изследваните лица са учители, педагогически съветници, психолози, социални работници, общо 48 от следните градове: София, Пловдив, Тетевен, Велико Търново, Плевен, Монтана, Добрич, Поморие, Роман. Лицата бяха разделени в две групи – работещи в училище и работещи в социални услуги (в това число „наблюдавано жилище“, „преходно жилище“, Център за временно настаняване на младежи, Център за настаняване от семеен тип (ЦНСТ), Център

за обществена подкрепа (ЦОП), Център за психологическа подкрепа, Мобилен център). Инструментариумът на анкетното проучване се състои от две авторски анкети (съответно Анкета „Медиация в училище“ и Анкета „Медиация в социалните услуги“) с идентични 14 на брой въпроса. Въпросите са структурирани в три критерия *нагласи, компетенции и практики* (вж. табл. 1). Въпросите са от отворен тип, с множествен избор, като един е със свободен отговор.

Таблица 1: Групиране на въпросите в анкетното проучване

<i>Нагласи</i>	<i>Компетенции</i>	<i>Практики</i>
Важно ли е прилагането на медиация в училищна/възпитателна среда?	Кой от посочените отговори в най-голяма степен отразява вашето разбиране за същността на медиацията?	Кои са основните роли, в които най-често влизате в общуването с учениците?
Удачно ли е учениците да бъдат овластявани за провеждане на медиация в училище?	Познавате ли процедурата за водене на медиация?	Често ли се налага да решавате конфликти (спорове) между ученици/потребители?
Считате ли, че е необходимо учителят/социалният работник да познава процедурата, принципите и техниките на медиацията?	Какви компетенции би трябвало да притежава медиаторът в училище/социалната услуга?	От какво естество са най-често конфликтите/споровете?
Кой според вас трябва да прилага медиация в училище/социалната услуга?	Кои от посочените компетенции притежавате Ви?	Налага ли се да решавате спорове между други страни в училище/социалната услуга (родители, колеги)?
	Какви умения за медиация, бихте искали да придобиете?	Как най-често се намесвате в конфликтите/споровете между ученици/потребители?

Анкетата бе разпратена по интернет чрез имейл и социални платформи през ноември–декември 2020 г. Ограничение на изследването е неговият количествен характер. Неголемият брой анкетиращи лица не позволява да се правят крайни обобщения и заключения, но дава възможност да се очертаят някои тенденции относно нагласите, практиките и компетенциите на специалистите в прилагането на медиация. Друго ограничение е, че повечето от анкетираните учители преподават на деца между 6 и 14 г., т.е. възрастовият обхват в техните отговори е стеснен, което се компенсира в известна степен от отговорите на социалните работници, при които обхватът е по-широк и включва юноши и пълнолетни младежи. Като достойнство може да се посочи наличието на представители на различни социални услуги, включително и такива за пълнолетни, както и представители на различни региони на страната, което придава по-широка гледна точка на изследването.

В своето професионално развитие имах възможност да премина през курс по медиация, уменията и познанията от който съм прилагал многократно в над 10-годишния си професионален опит във възпитателна работа с пълнолетни младежи в социална институция и двугодишния – при с деца със специални образователни потребности. Рефлексията от професионалната ми практика в решаването на конфликти при деца и младежи намира място в анализите и изводите, представени в настоящия материал.

ОСОБЕНОСТИ НА КОНФЛИКТИТЕ И СПОРОВЕТЕ ВЪВ ВЪЗПИТАТЕЛНА СРЕДА

В по-широк контекст медиацията се включва в темата за конфликтите, методите, подходите, техниките за решаване на конфликти и спорове, поради което ще бъдат разгледани някои техни особености в приложението им във възпитателна среда.

Темата за споровете и конфликтите е обект на изследване от различни научни области като психологията, мениджмънта, културологията, социологията и др. По-конкретно конфликтите се изучават от конфликтологията, теорията на конфликтите, теорията на мира, като спецификата им във възпитателна и образователна среда се разглежда от педагогическата конфликтология (предимно в рускоезичната литература) (Kurochkina & Shahmatova, 2013; Belinskaia, 2019). Споровете и конфликтите най-често възникват, когато са застрашени и засегнати права, ценности, интереси, потребности на участниците и резултатът е нарушаване на мира и хармонията. Според Меуер (2012) конфликтите са породени от – *потребност от оцеляване* (в това число потребности от храна, дрехи, подслон, сигурност), *интереси* (съществени/какво, процесуални/как, психологически/кого), *потребност от идентичност* (значимост, общуване и принадлежност, обич, самостоятелност). Освен своите причини и поводи конфликтите притежават и своите *фази, елементи, условия, структура, вид*. Swanström и Weissmann (2005) в свой анализ по темата за превенцията и управлението на конфликти посочват модел на Mitchell, включващ взаимовръзката *поведение – среда – нагласи*. Според този модел конфликтите преминават през следните фази: устойчив мир, нестабилен мир, открит спор, криза, сблъсък/конфликт/война. Устойчивият мир е ситуация, която се характеризира с наличието на форми на връзки и сътрудничество. Вследствие на възникнали инциденти устойчивият мир може да бъде нарушен и да доведе до нестабилен мир. В тази фаза можем да отчетем наличието на напрежение между страните, но то е в границите на контрола и доброжелателността. Когато тези инциденти придобият по-висока и остра честота, форма и интензивност, се превръщат в предпоставка за възникването на открит спор/конфликт в смисъл на проблемна ситуация. Във фазата на криза конфликтът вече е неизбежен, като може да има проява на сила и форми на насилие между страните, но няма редовен характер. В крайна-

та фаза има явни, открити и продължителни форми на насилие (Swanström & Weissmann, 2005). Като елементи на конфликта могат да бъдат посочени:

- *Участниците*, или страните в спора;
- *Поводът и причините* – най-често са материални (пари, имущество), социални (власт, авторитет, престиж) и духовни (идеи, норми, принципи, ценности);
- *Представата* за спорната ситуация в съзнанието на участниците;
- *Мотивите* – вътрешните подбуждащи сили като например интересите, целите, идеалите, убежденията, нагласите, очакванията и др.
- *Позициите* – претенциите на участниците, които си отправят един към друг. Тук можем да включим и зоните на приемливост и неприемливост.
- *Нагласа* за спор – включва психичните състояния на участниците, които са предпоставка за спорове.
- *Стил* – типичните стилове са сътрудничество, съперничество, компромис, приспособяване и избягване.
- *Типа поведение* – вербално–невербално, активно–пасивно, прикрито–явно, агресивно–миролюбиво и др.
- *Разрешаване на спора* – състояние на прекратяване на спора (Milkov, 2014; Galtung, 1958).

Необходимите условия за възникване и развитие на конфликт са следните:

- наличието на ситуация, възприемана от участниците като конфликт;
- значението на настоящата ситуация за страните в конфликта;
- неделимост на обекта на конфликта;
- наличие на заплаха от една от страните в конфликта;
- намерението на участниците да продължат конфликта, за да постигнат целите си (Belinskaia, 2019).

Изследователите се обединяват в разбирането си, че конфликтите са присъщи на социалните системи и не бива да се разглеждат като нещо непременно разрушително, тъй като носят и градивен потенциал. В не малко случаи са свързани с промяната (преди, по време или след нея), показват необходимост от промяна, а начините за решаването им са пътища за нейното осъществяване. Независимо че конфликтите имат сходна структура и характеристики, средата, в която се проявяват, влияе на тяхната същност. Възпитателната среда се характеризира с: организираност, целенасоченост (възпитателни, образователни, социални цели), непредвидимост, наситеност в общуването, емоциите, мисловните процеси, възприятията. И в социалните услуги от резидентен тип, и в училищата се оказва целенасочена и организирана подкрепа на деца и младежи в процеса на тяхното личностно развитие, възпитание, социализация, образование. Тези процеси засягат начините, формите, похватите и техниките в общуването, нагласите, организационната култура, поради това и представеният по-горе модел на конфликтите *поведение–среда–нагласи* е валиден и за възпитателното пространство. Цялата тази наситеност е предпоставка за възникване

на различни форми на съпротива, несъгласие, отстояване, стремеж към удовлетворяване на потребности и нужди, което превръща възпитателната среда в арена на чести спорове и конфликти – *вътрешноличностни, междуличностни, личностно-групови, вътрешногрупови, междугрупови*, като участници в тях са учениците/потребителите, специалистите, лице/група от външната среда (родител, познати и др.). Всичко това предполага възникване на ситуации, поставящи на изпитание уменията, характера, възприятията на участниците в процесите, което откроява и субективната същност на споровете и конфликтите. Те могат да имат *открита* (напр. каране, отказ, заплаха, обида, физически сблъсък) и *прикрита форма* (напр. слухове, злословене, анонимни публикации, кражба), а също и *инцидентен* (напр. спречкване, кратък спор, кавга) и *системен/продължителен характер* (напр. тормоз, насилие). Независимо дали става въпрос за ученици или потребители на социални услуги, децата и младежите в тях притежават свои културни характеристики, отразени в ценности, нагласи, норми, поведенчески модели, и разминаването с тях е повод за кавги, неразбиране, противоречия, сблъсъци. Наред с причините от културно естество бих допълнил и личностните характеристики (темперамент, черти на характера, интереси, психическо и физическо състояние и здраве), житейската история, естеството на средата (организационна култура, психоклимат, поведение на околните), ролевите взаимоотношения, нивото на възпитаност, материалният и социалният статус. Към тях изследователи допълват и ограничение на свободата и самостоятелността, принадлежност към различни поколения, незачитане на лични проблеми на учениците/потребителите и формализиране на отношенията, разлика между учебния материал и явленията, обектите от реалния живот, социална нестабилност (Belinskaia, 2019). Проведеното проучване сред учители потвърждава казаното дотук, като част от поставените в анкетата въпроси бяха свързани с честотата и естеството на споровете и конфликтите в училище. Според 17 от анкетираните учители конфликтите и споровете са ежедневие в работата им, а според 8 това се случват веднъж-два пъти седмично. Сред посочените причини на първо място са „дребни караници за незначителни неща“, на следващо – „несходства в характерите“, и трето по честота е „неконтролирани емоции“. Първата и втората причина са за инцидентни спорове и импулсивни реакции, докато „несходствата на характерите“ е по-скоро предпоставка за по-дълготрайни конфликти. Сред най-редките причини за спорове и конфликти са посочени „културни различия (основани на пол, раса, религия, убеждения)“ и „отмъщение и реваншизъм“. Сред най-редките са посочени още „различия, основани на вкус, мода (напр. спорт, музика, външен вид)“ и „физически конфликти“.

Сходни са резултатите при отговорите на специалистите в социалните институции, от които 13 (или близо 90% от анкетираните) посочват, че „споровете и конфликтите са присъщи на социалните услуги“, като най-честите причини са „неконтролирани емоции“, следвани от „неумения за възпитано

общуване“ и „дребни караници за незначителни неща“. За разлика от учителите, социалните работници посочват и „борба за власт и влияние“. Вероятно това се дължи на работата с юноши и пълнолетни младежи, за които потребности, свързани с власт и влияние (в това число мястото в групата, достигане до облаги и преимущества, стремеж към свобода и независимост), са с нарастваща значимост, докато при по-малките все още не са в такава степен. От получените отговори може да се заключи, че споровете и конфликтите са присъщи на средата в училище и социалните услуги. При децата от начален и прогимназиален етап по-чести са споровете с емоционален характер, докато по-сериозните конфликти са рядкост. Подобна реалност би трябвало да насочва специалистите към мерки за реакция по време на спорове и мерки за превенция, включващи подобряване на психоклимата в средата, образователни занимания с възпитателен характер относно социалните умения в споделяне и изразяване на емоции и желания, уважително поведение, ненасилствена комуникация, физическа активност и др. Навлизането в юношеството се характеризира с усложняване и повишаване ролята на потребности като: самостоятелност, самоуправление, независимост, власт, зачитане. От това следва, че наред със социалните умения формирането на нагласи и удовлетворението на характерните за възрастта потребности са ключов елемент в превенцията и решаването на споровете и конфликтите. Основен извод е, че споровете и конфликтите между децата са предимно от субективно естество (характер, темперамент, ниво на самоконтрол, социални умения, потребности), с инцидентен и предимно открит характер. Според модела *поведение–среда–нагласи* те са адресирани по-скоро в областите поведение и нагласи, като в превенцията и решението на споровете и конфликтите са ангажирани предимно факторите от средата – поведение на специалистите (намеса, реакция, личен пример), организация на средата и пространството (организационна култура, норми, правила, стратегии, обичаи, ценности).

Понякога участниците в конфликта имат необходимите качества и умения за самостоятелното му разрешаване по мирен и добронамерен начин, но когато това не се случва е необходима подкрепа от трета страна. Естеството на намеса в споровете се определя от причините, ситуацията, социалните умения, нивото на възпитаност, темперамента и личностните особености на участниците. Характерни стратегии за решаване на конфликтите между деца и подрастващи са: *посредничество* (от специалист, връстник); *арбитраж* – участие на трета страна, напр. директор, ученическият съвет; *отсъждане* в полза на някоя от страните. За всички тях са нужни качества и умения в областите на социалната, комуникативната, межкултурната компетентност, емоционална интелигентност и компетентност, управлението на конфликти, дипломатически умения, умения за водене на преговори и посредничество. Каквато и стратегия да бъде избрана, за да бъдат постигнати устойчивост и дълготрайно прекратяване на конфликта, е необходимо да бъдат изпълнени

няколко условия: *признаване, обезщетение, възстановяване, разбиране, молба за прошка, извинение, обещание, прошка, забрава, безопасност*. Страните в конфликта имат своя гледна точка за истината и справедливостта и признаването на проявената несправедливост е едно от въвеждащите условия в пътя на осмисляне, приемане и одобряване. Признаването е свързано с изясняване и уточняване на гледната точка, уеднаквяване на критериите за оценка и преценка на случилото се. Друга съществена стъпка в процеса е споделянето и изясняването на чувствата и мотивите. Чувствата и мотивите изясняват още повече истината и в тази връзка заявената, искрено призната несправедливост и молбата за прошка отварят пътя към прошката и донякъде гарантират дълготрайността на помирието. Споровете сред деца и младежи често завършват с извинение, но невинаги това е достатъчно. За да бъде пълноценно то, важно е да бъде искрено и конкретно (т.е. за какво точно се извинява). Невинаги извинението и разкаянието са достатъчни, за да се установи справедливост в случаи на нанесена вреда (психическа, физическа, материална), поради което и пълноценното помирение предполага обезщетение, възстановяване, компенсация, покриване на щетите. Дори и при постигнато помирение е важно да се помисли в дългосрочен план и да се подsigури превенция на последващ конфликт между страните чрез осигуряване на сигурност и безопасност за страните. На пръв поглед приоритетно сякаш е осигуряването на безопасността и сигурността на потърпевшата, по-слабата страна, но това съвсем не е така. В търсене на справедливост пострадалата страна може да прояви стремеж към реваншизъм и отмъщение на по-късен етап. Например в конфликт между двама ученици, в който единият е нанесъл побой над другия, набитото дете може да се обърне към по-големия си брат, да разпространи вредни слухове и клюки, да настрои връстници срещу побойника, т.е. да потърси скрити и открити форми на реванш. Както искрената молба за прошка и извинение отварят пътя на прошката, така и искрената прошка отваря пътя за действителното решаване на конфликта. Освен че е основна добродетел, прошката спомага и за трансформирането на неприятни, травматични спомени в условие за душевен мир. Тя помага на пострадалия да преживее по-лесно и да се освободи от миналото, отказвайки се от търсене на възмездие и отмъщение (Cremin, 2007; Dronzina, 2015, 2016; Elonheimo & Flink, 2018; Pali & Vanfrakehm, 2018). От казаното можем да заключим, че ефективното решаване на конфликти и спорове преминава през различни състояния на мислите, чувствата и волята на участниците и можем да го разглеждаме като душевен процес. Следователно подборът на методите, подходите и техниките е добре да дава възможност за изява на емпатия, разбиране, изслушване, споделяне, предложения, учтивост, добронамереност, равнопоставеност, решителност, отговорност. Част от предпоставките това да се осъществи са: доброволност на участието, желание за промяна, равнопоставеност между участниците, уважително и възпитано общуване, лична отговорност, взаимно договаряне, приемане и спазване на

договорки, неутралност на водещия процеса, ненасилствена комуникация, позволяваща участниците да проявят своята искреност, доброжелателност и разум. Метод, който се основава на подобни разбирания, е медиацията, която ще бъде разгледана на следващите страници.

Дотук бяха представени някои особености в споровете и конфликтите, възникващи между деца и подрастващи във възпитателна среда, и по-конкретно училищната и в социалните услуги от резидентен тип. Може да се направи кратко обобщение на казаното дотук:

- споровете и конфликтите са присъщи на възпитателната среда;
- естеството на споровете и конфликтите са възрастово обвързани, като при децата от основния и прогимназиалния етап са предимно на емоционална основа и с инцидентен характер, но с възрастта се забелязва тенденция да приемат по-сериозни измерения вследствие на неудовлетворени потребности;
- процесите и дейностите по превенция и решаване на споровете и конфликтите са силно повлияни от фактори от външната среда и най-вече от компетентността на специалистите и организационната култура;
- гаранция за ефективното и трайно решаване на спорове и конфликти е наличието на осъзнаване, добронамереност, справедливост, искреност, прошка. Така, чрез активиране на мислите, чувствата и волята на участниците, се поставя акцент на психологическия характер на процеса.

ОСОБЕНОСТИ НА МЕДИАЦИЯТА ВЪВ ВЪЗПИТАТЕЛНА СРЕДА

Динамиката в общуването и ситуациите при работа с деца и младежи предполага бърза преценка и реакция, познаване на децата и набор от умения и познания за намеса в конфликтни ситуации. Изборът на намеса е повлиян от естеството на спора/конflikта, ситуацията, риска от негативни последици, личностните характеристики на участниците, както и компетентността за решаване и управление на спорове и конфликти. Външната намеса на специалист невинаги е необходима, тъй като страните могат да намерят ресурс за справяне и по естествен път конфликтът да се трансформира в гравивна основа на последващи взаимоотношения. В същото време ненамесата води до определени рискове, свързани със задълбочаване и разрастване, включване на още лица и групи, спадане на авторитета на специалистите и др. Прибързаната намеса от своя страна води и до риск от субективност на преценката. Стратегията тип „арбитраж“, определянето на „виновен–невинен“, отсъждането на наказателно административни последици също могат да утежнят ситуацията, особено ако някоя от страните чувства неудовлетвореност или несправедливост в отсъждането. Още повече че при такава стратегия отговорността за наложените последици и решения, е на специалиста, който ги е отсъдил. Авторитарният тип намеса може да доведе и до ефект на временно стаяване, потискане на емоциите, и по този начин преминалият в „нелегалност“ кон-

фликт да приеме прикрити форми или да мине в режим на изчакване. Друг тип намеса е физическата, която е необходима в кризисни ситуации, когато е застрашена физическата безопасност на някого, като в подобни моменти адекватната физическа намеса на специалиста е от изключителна важност (Nikolov, 2020). Дори и физическата намеса обаче не изключва прилагането на медиация, след като пикът на кризата е отминал. В този смисъл медиацията е с висока степен на полезност и приложимост в полето на решаване на спорове и конфликти между пълнолетни в социалните услуги. Медиацията може да бъде представена като метод, практика за подкрепа от независимо лице в процеса на разрешаване на спор/конфликт. Медиацията е вид посредничество, свързка в комуникацията между две страни и е насочена към подкрепа за възстановяване на прекъснато, влошено общуване. В широк смисъл медиацията е насочена към подкрепа в подобряване на уменията на страните да разберат гледната точка на другата страна, да общуват по разбираем и приемлив начин, да потърсят правилните начини и действия, водещи до промяна. Така разбирането за медиация придобива смисъл на посредничество между индивид и среда с цел подобряване на комуникацията/общуването, което е предпоставка за решаване или избягване на спорове и конфликти. Това посредничество може да се осъществява чрез пряка или непряка комуникация между страни, като спорът/конфликтът не е задължително условие, а може да има само предпоставки за такъв.

В по-тесен смисъл медиацията може да се разглежда като посредничество в процеса на договаряне и вземане на решения между страни в конфликт. В подобна ситуацията медиацията пак е подкрепа в начините на общуването между страните в посока на изслушване, разбиране, изясняване, приемане, но има условия на възникнал, действащ спор/конфликт, намерение на страните да потърсят начини за неговото разрешаване с помощта на трета, независима страна. Така се очертават две от същностните функции на медиацията – *превантивна* и *корекционна*, като превенцията е свързана с избягване и възпиране на задълбочаването на конфликта, а корекцията – с промяна и решение на спорните въпроси и обстоятелства. Именно в процеса на подкрепа при решаване на възникнал спор или конфликт се осъществява медиацията в нейната същност. Накратко могат да се изтъкнат следните особености на медиацията:

- насочена е към решение на спор/конфликт (те се възприемат като нещо неделимо от природата на човека и обществото);
- използване на възпитано общуване;
- насочена е към сътрудничество в междуличностните отношения;
- спомага за развитие на способностите за саморегулация и самоконтрол;
- равнопоставено участие, активност и споделена отговорност;
- спомага за формиране и промяна на нагласите за взаимно разбиране и съпричастност (Dronzina, 2015).

Макар медиацията да се разглежда като неформална процедура, това не е съвсем така. Разбирането за нейния неформален характер произхожда от свободата и творчеството, което се дава на участниците както в общуването, така и при вземането на решения, за разлика от съдебните спорове, в които определяща е законовата рамка, а общуването и ролята на участниците са строго формализирани. В същото време обаче медиацията се осъществява на базата на определени принципи, правила, етапи, процедури, което ѝ придава и формален характер. От гледна точка на нейната формалност можем да разграничим условно медиацията на неформална и формална. Неформалната е подходяща в ситуации на инцидентни кавги, спречквания от дребен характер, когато е достатъчно медиаторът да осигури благоприятна среда и климат, в които страните да се изслушат и добронамерено да общуват. В нея се прилагат принципите, но етапите и процедурата са силно съкратени. По-бързата процедура е особено приложима в училищна среда, където динамиката е силно променлива, споровете често са стихийни и непреднамерени. Естеството на подобни ситуации не ангажира медиатора в прилагане на формалната, по-задълбочена и комплексна процедура, която е подходяща при конфликти с по-висока степен на сложност и продължителност.

На следващите редове ще бъдат разгледани накратко принципите и процедурата по медиация и ще бъде направен паралел с приложението ѝ във възпитателна среда. В Закона за медиацията са уредени принципите: *доброволност и равнопоставеност, неутралност и безпристрастност, поверителност* (Закон за медиацията, 2019), като в литературата можем да срещнем и други – напр. еднакъв достъп до медиация, гъвкавост, информираност, индивидуален подход (Kolarova et al., 2020). Етапите варират между пет– и шестстъпкови модели, но като цяло процедурата преминава през следните фази:

1) *Предварителен етап* – събиране на първоначална информация, планиране, договаряне на общи условия и параметри, организация на времето, мястото и ресурсите.

2) *Въвеждащ етап* – встъпително изявление, уточняване на правилата, целта, ролята, същността на медиацията.

3) *Определяне на спорните въпроси* – всяка от страните споделя гледната си точка относно факти, събития, участници.

4) *Търсене на варианти за решение* – изясняване на мотиви, интереси, чувства, търсене на допирни точки.

5) *Анализ на възможностите и договаряне* – обсъждане на силните страни, рисковете, ползите от възможните решения, формулиране и договаряне на решенията.

6) *Заклучителен етап* – оформяне на споразумението, заключително изявление, приключване на процедурата.

В хода на общуването могат да бъдат прилагани различни техники от медиатора, като характерни за медиацията са следните:

- *Активно слушане* – кимане с глава, следене с поглед, водене на записки, проява на интерес, емпатийност;
- *Пасивно слушане* – пълно изслушване без намеса, кратки въпроси и отговори, липса на емоции в изражението и поведението;
- *Онагледяване* – записване на дъска, флипчарт;
- *Уточняване, отражение (ефект на разбирането)* – допълващи и уточняващи въпроси от типа на: „Правилно ли да разбирам, че имахте предвид ..., ?“, „Когато казахте, че ... какво точно имахте предвид?“, „Нека да се върнем на момента с ...?“, „Искате да кажете, че...“, „В крайна сметка това е...“;
- *Подтикване към говорене и контрол* – изчакване на словесен отговор от двете страни („ще ви помоля да ми отговорите с думи, а не с жестове“), уточняване и приемане на правила, договаряне на условията за протичане, подтикване към споделяне, задаване на неутрални въпроси и др.;
- *Организация на физическото пространство* – разположение, обзавеждане, отстояние, проветреност, топлина, уют;
- *Регламентиране на начините на общуване между страните* – Аз-послания, избягване на говорене от името на някого, уважителни обръщения, спокоен тон;
- *Позитивен прочит на ситуацията* – насочване на страните да намерят ресурсите, ползите в спорната/конфликтна ситуация, разбирането, че кризата е условие за растеж, опора в добрите взаимоотношения в миналото и др.;
- *Временно разделяне на страните* – провеждане на индивидуален разговор, временна почивка.

Макар и основана на общи принципи и процедура, медиацията притежава специфики, повлияни от естеството на средата и конфликта, които ще бъдат разгледани накратко. За целта ще бъде направен паралел между медиацията, свързана с правни спорове, и тази, която се осъществява във възпитателна среда. Медиация, свързана със спорове от правно естество, притежава следните особености – *доброволен характер* (т.е. страните участват в процедурата по своя воля и могат да я напуснат по всяко време), тя е *планирана* (изисква предварителна подготовка, организация и договаряне за стартиране на процедурата), *основава се на закона и правото*, основна *цел е решаване на спора*, тя е *платена услуга*. Ролята и функциите на медиатора имат следните особености – той е *компетентен* (в това число сертифициран и вписан в регистъра на медиаторите), той е *предварително запознат/информиран* с основните страни и позиции по спора, *няма контролни функции* относно взетите решения в медиацията, за избягване на конфликт на интереси и осигуряване на безпристрастност той е *непознат за страните лице* (Закон за медиацията, 2019), (Kolarova et al., 2020).

В голяма степен тези особености се покриват с медиацията в училище и социалните услуги, но те притежават и някои специфики, обусловени от средата, ролевите взаимоотношения, индивидуалния профил на участници-

те, компетентността на специалистите, целите и др. Една от тези особености е свързана с подаването на заявка за откриване на процедура по медиация и принципа на доброволност. В училище или социална услуга, медиацията много често бива стартирана по преценка и инициатива на специалиста, за разлика от традиционната, в която процедурата се открива по инициатива на страните, по предложение на съда или друг компетентен орган (Закон за медиацията, 2019). Тази особеност е свързана и с обстоятелството, че невинаги децата или младежите имат нагласата и желанието да участват в медиация, което предполага възрастният да упражни влияние над тях, за да ги убеди и мотивира за това. Нещо повече, в отделни случаи информацията за спора не е подадена от участниците, а от трето лице. В подобни ситуации специалистът прави преценка за избор на стратегия, като една от възможните е да събере спорещите страни и да стартира процедура по медиация, т.е. стартирането на процедурата не е въз основа на доброволно заявено желание. Това може да постави под съмнение и прилагането на принципа за доброволност, който е ключов в процедурата. На практика принципът може да бъде спазен, като бъде заявено правото на всяка от страните да напусне медиацията, в който момент прецени и като допълнение – да бъдат начертани евентуалните последствия при заявен отказ от медиация и наред с това ползите за страните от намиране на решение чрез медиация. В досегашната ми практика тези доводи склоняват спорещите към доброволно участие. Характеристика на традиционната правнорегламентирана медиация е нейната планираност, което предполага наличие на предварителна информация и подготовка за процеса, уговаряне на срещи, време, място и други предварителни условия. В динамиката на живота в училище и социалните услуги невинаги има възможност за предварителна подготовка. Понякога е необходима намеса чрез извеждане на страните на неутрална територия и стартиране на медиация, при което специалистът влиза в ролята на медиатор в непланирана медиация.

Възпитателната среда предполага наличието на място, институция, организация, отличаващи се със свои правила, норми, ценности и като цяло – специфична култура. Организационната култура оказва своето влияние на хората в организацията, техните взаимоотношения и поведение. Понякога организационни грешки, слабости се коренят в причините за възникнал спор, като осмислянето и поправянето на подобни слабости е в ръцете и във възможностите на медиатора, който по правило е част от екипа специалисти, определящи вътрешната култура. Това не е така при предоставянето на медиация от независими фирми и лица, които в повечето случаи са външна неутрална страна. Също така медиаторът може да се ангажира и с промяна на последствията, като например да повлияе върху решения на ръководството вследствие на проведената медиация. Така медиацията във възпитателна среда има ролята на саморефлексия и механизъм, оказващ влияние върху вътрешната култура и взаимоотношения.

Както бе казано по-горе, контролът върху изпълнението на взетите решения не е в отговорностите на медиатора в традиционната медиация. Невинаги е така обаче във възпитателна среда, в която медиаторът е специалист с различни функции, включително и контролна. Понякога естеството на взетите решения в спора предполага допълнително наблюдение, проследяване и контрол от страна на възрастен, в това число и самия медиатор. За това и неговата роля в процеса на изясняване и договаряне допуска включването му като страна в спогодбата. Така например медиаторът може да се ангажира в посока проследяване на договорено поведение и при констатирани спазени или нарушени такива да вземе отношение.

По правило медиаторът трябва да бъде външно, неангажирано и непознато за страните лице, което гарантира неговата безпристрастност и обективност, което пък от своя страна осигурява равнопоставеност и справедливост. В училищната среда и в социалните услуги това е трудно постижимо. Ролята на медиатор се изпълнява от специалист, който често е в дълготрайно познатство и взаимоотношения със страните. Понякога тези взаимоотношения могат да имат емоционална окраска от типа на симпатия–антипатия, свързани с положителни или отрицателни събития, което да постави под съмнение безпристрастността на участниците или да предизвика съмнение и недоверие към самия медиатор. Въпросът често опира до професионалната етика и умения на медиатора за контрол и обективност.

Медиацията в училище и социалните услуги е свързана с променящия се, разширяващ се състав на страните в спора. Определени ситуации предполагат в разрешаването да бъдат включени външни фактори като родители, настояници, външни специалисти, връстници, което оказва допълнително влияние върху хода, процедурата и процеса на медиацията.

Друга съществена особеност е приложението на медиацията от връстници. Тази практика е разпространена предимно в училищата и е свързана с обучението на ученици в принципите, техниките на медиацията, като в зависимост от естеството на конфликта те могат да влязат в ролята на медиатори. В тези ситуации има както рискове, така и ползи. Теориите за възрастовото развитие показват, че процесът на съзряване сред подрастващите е свързан с повишаване на потребността им от самостоятелност, самоуправление, независимост от възрастните и в този смисъл медиацията има позитивен ефект над подрастващите. Включването на учениците като активен и отговорен фактор в училищния живот спомага и за подобряване на средата и климата в училище, предотвратява насилието, улеснява системите за дисциплина, подобрява комуникативните умения, приучва учениците на обективност, отговорност, проява на емпатия и като цяло – социалния баланс. Изследователите се обединяват около ползата от прилагането на медиация в училище и тя е призната за способ за ненасилствена комуникация между страни в конфликт, който спомага за решаването на проблемни ситуации (Adigüzel, 2015). Прило-

жението на медиация от връстници притежава някои особености, придаващи ѝ по-неформален характер, за разлика от традиционната (например: акцент върху групова работа, съвместни игри и решаване на проблеми, насочени към подобряване на способността за сътрудничество и подобряване на общуването), като тя е по-подходяща в решаването на по-леки спорове. В определени ситуации наред с ученика е допустимо и участието на възрастен, както и осъществяването на медиацията от екип медиатори (Cremin, 2007). Наред с медиацията по повод на дребни спорове и конфликти е установен и благоприятният ѝ ефект в случаи на тормоз и насилие в училище. Традиционните дисциплинарно-административни мерки невинаги дават резултат, като тормозът и насилието е необходимо да бъдат заявени, признати, трансформирани и медиацията позволява тази трансформация да се осъществи чрез диалог, подпомогнат от медиатори (CMFM, 2002; Cremin, 2007; Elonheimo & Flink, 2018; Paly & Vanfrakehm, 2018). Анализирайки данни от изследвания Albarracín & Baena (2019) регистрират, че от 4327 училищни медиации 4028 (93%) са приключили със съгласие. Изследванията отчитат и нещо много важно относно училищната медиация, а именно възпитателните ползи, свързани с подобряване на уменията в общуването и подобряване на междуличностните отношения (Albarracín & Baena, 2019). Cremin (2007) също отчита възпитателен ефект, като според негово изследване обучените в медиация деца и юноши прилагат уменията си и извън медиацията, пренасяйки ги и в личния си живот, общуването с връстници и семейството. Посочените изследвания са фокусирани върху възпитателния ефект над обучените в медиация ученици, но наблюденията ми от прилагане на медиация показват сходен ефект и върху участващите в медиацията младежи от социални услуги. Този ефект се изразява предимно в усвояване на социални умения в общуването като подобряване на уменията за словесно изразяване, изслушване, уважително поведение, проява на емпатия, договаряне, споделяне на емоции, самоконтрол, приемане и спазване на социални норми. Макар и да липсват данни от проучванията относно приложението на медиация от потребители в социалните услуги, това е въпрос, който заслужава своето внимание, още повече че от проведената за настоящия материал анкета специалистите се обединяват около позицията, че медиацията е подходяща за деца и младежи, стига да бъдат предварително обучени, като основното преимущество е възможността за близък език между връстниците, нещо, което се подчертава и в други проучвания. Що се отнася до медиацията в социалната работа, Hoffman (1992) обръща внимание на подобна образователно-възпитателна функция в приложението на семейната медиация в контекста на повишаване на познанията и уменията на родителите в общуването и грижите за своите деца. Kelly (2014) също отчита, че традиционната медиация притежава определена стандартност и формалност, опирайки се на нормативната и законова уредба, докато в социалната работа медиаторите следва да вземат предвид и теории и практики, свързани със со-

циалното, биологичното, психичното, духовното развитие на човека. Според Carrasco (2016) възпитателната функция на медиацията се състои в това, че тя позволява развиване на умения, които помагат при решаване на бъдещи проблеми. Същият автор отчита, че медиацията оказва положително влияние и върху гражданското възпитание, тъй като чрез активното участие в решаването на конфликти, участието в процесите на управление в средата подрастващите се възпитават в активно и отговорно гражданство, социално включване, общуване и поведение в спорове и конфликти основани на хуманността, човешките права и ценности. Опитът в работата с младежи в социалните услуги ми позволява също да заключа, че в процеса на медиация те усвояват и затвърждават поведенчески умения, норми и нагласи, което оказва трайно влияние върху поведението, общуването и цялостния психоклимат в услугата. Посредничеството е свързано с подобряване на формите и начините на общуване между страните. Невинаги неподходящото общуване е предизвикано от ситуацията. Понякога то е резултат от неподходящо възпитание. Разбирането за пълноценност в процеса на медиация сред деца и младежи предполага оказване на подкрепа не само в търсене на решения, но и в усвояването на умения за поведение в спор или конфликт, като например спазването на норми и правила в общуването, разширяване на словесните възможности и умения, техники за овладяване на емоциите, проява на емпатия, изслушване и разбиране, приемане на гледна точка и др. Поради това ролята на медиатора има възпитателни измерения, които чрез личния пример и влияние в хода на медиацията биват проявени чрез определените и спазвани правила, перифразирането, обобщаването, формулирането на решения и предложения, активното слушане и проява на емпатия, обективност и равнопоставеност.

Добре е да се подчертае, че медиацията може да бъде разглеждана и като отделно явление, но когато е установена и редовно прилагана, тя се превръща във възпитаващ модел. По този начин тя неделимо се вплита в цялостната организационна култура, задавайки и установявайки норми, правила, начин на общуване и по този начин давайки възможност за промяна и формиране на поведение, ценности, нагласи на всички членове на организацията. Така медиацията в социалните услуги и училище придобива и възпитателна функция, която предполага и поставянето на възпитателна цел/цели, нещо което би могло да се случи и при традиционната медиация, но при нея това не е съзнателно и преднамерено заложено. Всичко това откроява една съществена особеност на медиацията във възпитателна среда, а именно нейния възпитателен характер и функция.

Посочените особености не изчерпват същността на медиацията във възпитателна среда. Различните варианти на подходи, стратегии, техники се определят и от индивидуалния стил на специалиста, но също и от нивото на неговата компетентност и нагласи. Част от поставените в анкетата въпроси

бяха насочени именно към проучването на нагласи и практики относно приложението на медиацията в училище и социалните услуги. Големият процент анкетираните (64% от социалните работници и 72% от учителите) определя медиацията като „метод за подпомагане на спорещите да намерят решения в спора“, като само 1 учител и 0 социални работници са отговорили с „не знам“. Резултатите показват предварителна базова запознатост със същността на медиацията. В тази връзка данните показват, че общо 40% от учителите и 57% от социалните работници са преминавали курс по медиация или самостоятелно са търсили информация за нея. Положителна нагласа към ефективността на медиацията се отчита и в заявената необходимост от познаването на процедурата, принципите и техниките на медиацията (78,6% от социалните работници и 94% от учителите). Тази важност се определя от конфликтното естество на работната среда (според 73% от учителите и 86% от социалните работници), като част от учителите уточняват, че е най-добре това да се осъществява от педагогическия съветник.

Макар и да се отчитат сходни тенденции в нагласите на учители и социални работници, сравнението на отговорите на двете групи показва известно разминаване в практиките и стратегиите за намеса. 51% от учителите и над 78,5% от социалните работници заявяват, че не отсъждат виновност или невинност, т.е. изключват ролята си на съдии, арбитри. Никой от социалните работници не посочва, че отсъжда кой е виновен и кой не, докато 21% от учителите посочват, че често реагират по този начин, а 9% споделят, че най-често реагират по този начин. Можем да заключим, че подходът на социалните работници е основан повече на разбирането за равнопоставеност и безпристрастност, изслушване на спорещите и по-ниско ниво на властови контрол спрямо този на част от учителите. Подобно различие вероятно се дължи на:

- особености в работната среда, естеството на споровете и конфликтните ситуации в училище спрямо тези в социалните услуги;
- особености на ролевите взаимоотношения между децата и специалистите;
- нагласи, умения и стил на поведение и ръководство на процеси и дейности на социалните работници спрямо тези на учителите;
- познания и компетентност за намеса в спорове и конфликти.

Най-общо основните различия между двата типа медиация могат да бъдат представени така (вж. табл. 2):

Таблица 2: Сходства и различия между традиционната медиация и медиацията във възпитателна среда

Традиционната медиация, регламентирана в Закона за медиацията	Медиацията във възпитателна среда
Доброволна	Доброволна/ организирана от медиатора
Планирана	Планирана и непланирана
По заявка на страните	По заявка, но и по настояване на медиатора
Платена услуга	Безплатна
Основана на закона и правото	Основана на вътрешноорганизационните правила, но и на морални/етични, социални норми, особености на междуличностните отношения.
Не замества наказанието или други правни последици.	Не замества наказанието или други правни и административни последици.
Поверителността е гарантирана (при определени условия, предвидени в закона).	Поверителността е гарантирана от медиатора, но също и с уточнени между страните изключения.
Процедурата е формализирана и съпътствана от редица документи и формуляри.	Допустима е по-свободна процедура, документацията е минимална.
В процедурата участват двете страни.	В медиацията медиаторът може да работи само с едната страна.
Процесът е ориентиран повече към бъдещето.	Понякога медиаторът разглежда по-подробно и обстойно миналото, търсейки причината и ресурсите за решаване.
Цел: решаване на спора.	Цел: решаване на спора, възпитателна и социализираща цел, саморефлексия.
Функции: превантивна, корекционна, възстановителна по отношение на спора и взаимоотношенията на страните.	Функции: превантивна, корекционна, възстановителна, но и формираща както по отношение на спора, взаимоотношенията на страните, така и в индивидуален възпитателен и социален аспект.
Медиаторът: Е вписан в регистъра на медиаторите към Министерството на правосъдието, предварително запознат и информиран със спора. Е непознато, външно лице за страните на спора. Е дееспособно лице, което отговаря на определени изисквания, посочени в Закона за медиацията. Няма контролни функции по изпълнение на споразумението. Ориентиран е към вземането на решение и по-малко към чувствата на участниците. Основна функция е посредничеството.	Медиаторът: Не е задължително да отговаря на изискванията за медиатор, посочени в Закона за медиацията. Невинаги е запознат и подготвен предварително. Често е познато лице на участниците в спора/ конфликта. Допустимо е да бъде връстник на страните в спора. Може да има контролни функции по споразумението. Ориентиран е към вземането на решения, но е и загрижен за чувствата на страните. Основни функции: посредничество, но и подкрепа, защита, възпитаваща.

Въз основа на направения преглед могат да се направят следните изводи:

➤ Медиацията във възпитателна среда следва универсалните за медиацията правила, принципи, процедура, като в същото време притежава свои специфики, повлияни от естеството на спора/конflikта, средата, участниците, компетенциите на медиатора.

➤ Медиацията във възпитателна среда притежава възпитателен характер и функции.

➤ Медиацията във възпитателна среда подобрява психоклимата в средата и съдейства за намаляването на по-тежки конфликти (в това число насилие и тормоз).

➤ Ролята и функциите на медиатора във възпитателна среда притежават свои специфики, които го отличават от тези на традиционните медиатори.

В заключение може да се открие, че възпитателната роля и функция, които изпълнява медиацията при определени обстоятелства, позволяват тя да се разглежда като възпитателен метод. От направения преглед може да се заключи, че медиацията във възпитателна среда следва характерните процедури, принципи и техники, но в същото време притежава свои специфики, позволяващи да бъде разглеждана като отделно направление в общия контекст на медиацията. Тяното познаване и използване са ключови за ефективността на процеса.

КОМПЕТЕНЦИИ ЗА МЕДИАЦИЯ

Вече бе посочено, че споровете и конфликти са присъщи на възпитателната среда, поради което и компетенциите, свързани с познаването, намеса и реакция в конфликтни ситуации, решаване и управление на конфликти, са от съществено значение в работата на специалистите, работещи с деца и младежи. Разбирането за професионалните компетенции включва съвкупността от качества (знания, умения, способности) на личността в дадена област. За пълното разкриване на профила към компетенциите могат да бъдат добавени и философията и културата за медиация. Философията включва възприети нагласи, вярвания, убеждения, ценности, свързани със споровете и конфликти и поведението при тяхното разрешаване, а културата включва стила на поведение, поддържаните ценности, норми, правила, към които специалистът се придържа в процеса на медиация. Така общият профил на медиатора включва следните части:



Фиг. 1. Съставни части на профила на медиатора

Трите съставни части са във взаимовръзка, като всяка от тях има своето специфично значение и стойност, но в настоящия материал фокусът ще бъде насочен към компетентността.

Предвид конфликтността на възпитателната среда базовите компетентности на специалистите са свързани с познанията за конфликтите и тяхното управление, способността да прогнозира, предотвратяват, разрешават конфликти и спорове. Компетентността за конфликтите се разглежда в две направления – конфликтна компетентност и конфликтологична компетентност. Първото бива разглеждано в посока умението на специалиста да се приспособява, импровизира, преценява, съобразява поведението и мислите си в конфликтни ситуации, комуникативните умения, творчеството, устойчивостта в конфликтни ситуации. Второто е по-фокусирано към професионалните качества, знания и умения на специалистите в областта на конфликтите и се разглежда като „когнитивно-регулаторна подсистема на професионално значимата страна на личността, включително съответните специални знания и умения“ (Shcherbakova, 2008). Компетентностите на медиатора са обект на интерес от различни автори, като в тази насока са изградени различни модели, част от които ще бъдат разгледани тук. Moore (2014) описва някои от типичните за медиатора роли и свързаните с тях компетенции така:

- *Комуникатор* – подтиква, води и улеснява по-добре комуникацията;
- *Юрист* – познава правната страна на спора;
- *Фасилитатор* – управлява процеса и осигурява изпълнението на процедурата;

➤ *Треньор* – обучава начинаещи, неквалифицирани или неподготвени медиатори;

➤ *Координатор* – търси начини да разширява ресурсите, свързва страните с външни експерти и ресурси (външни специалисти, експерти);

➤ *Изследовател* – проучва, изследва възникналите проблеми и позволява на спорещите да разгледат даден проблем от различни гледни точки, съдейства за определяне на основни въпроси и интереси и търси взаимно задоволителни нагласи;

➤ *Изкупителна жертва* – която може да поеме част от отговорността или да бъде винена за непопулярно решение;

➤ *Лидер* – води към предложения, формира нагласи, поема инициатива. Работа със страни за разработване на ефективни процедури за преговори и стратегии за справяне със специфични въпроси. Насърчаване на обмена на информация и по-задълбочено разбиране на въпроси, нужди, интереси и опасения. Предлагане на ефективни процедури за решаване на проблеми.

➤ *Психолог* – осигурява надежда, сигурност и безопасност, необходими, за да се говори за трудни и често силно емоционални въпроси. Помага на спорещите да признаят настоящите проблеми и тези, които са се случвали в миналото, като осигурява и възможности за подходящо изразяване на емоции. Оказва подкрепа при възстановяване на нарушени взаимоотношения.

В резултат от свое изследване Herrman et al. (2002) разграничават компетенциите на медиаторите на две групи: 1) *Компетенции, свързани със знанията* – общуване, динамика на междуличностните отношения, етични въпроси, процесът на медиация, събиране на информация, личностни умения и норми, изграждане на решения и споразумения, конфликти, техники за решаване на проблеми, сила и контрол, информиране, преподаване, културни въпроси, намиране на допълнителни ресурси, административни практики и процедури, алтернативи на медиацията, теории за социална промяна, модели на медиация; и 2) *Компетенции, свързани с уменията* – общуване, критично мислене, бораване с информация, управление на процеса по медиация, етика, събиране на информация, мотивиране и управление на взаимоотношенията, власт и контрол, решаване на проблеми, поправяне на грешки в медиацията, умения по отношение на културно разнообразие, образование и предаване на знания, административни умения. Други автори добавят – активно слушане, емпатия, наблюдение, обобщаване, обективност, управление на времето, писмена, устна, невербална комуникация, планиране и др. (Kolarova et al., 2020; Barry et al., 2016). Представените компетенции можем да разграничим в няколко области – медиация, мениджмънт, психология, конфликтология, право, педагогика, социология, администрация. Характерът на средата в училище и социалните услуги за деца и младежи придават по-специфично естество на компетенциите на медиаторите, като наред с процедурата по медиация акцент е поставен и върху комуника-

тивните, психологическите, възпитателни и социално-педагогически знания и умения и по-малко върху административните и правните.

Както бе споменато в уводната част, основният фокус на анкетното проучване сред специалистите, работещи с деца и младежи, бе насочен към разбиранията за необходимите знания и умения за водене на медиация. Обобщените и подредени отговори на анкетираните са представени в табл. 3.

Таблица 3: Подредба на компетенциите за водене на медиация

Компетентност	Ранжиране по брой отговори	Процентно разпределение между соц.раб./учители
Да бъде безпристрастен	45	100/91
Да изслушва	45	93/94
Да анализира	44	93/91
Да разпознава реакциите	44	93/91
Да реагира в кризисна ситуация	43	100/85
Да наблюдава	43	100/85
Активно слушане/емпатийност	42	93/85
Да подбира подходящите стратегии	42	93/85
Да владее своите и чуждите емоции	41	100/79
Организационни и процедурни умения за водене на медиация	41	86/85
Да вниква и разпознава по-дълбоките причини за конфликта	41	86/85
Да умее да извлича позитивното в трудни ситуации	41	86/85
Да обобщава	40	86/82
Да перифразира	38	93/73
Да познава и да прилага принципите на медиацията	38	93/73
Да анализира	38	53/91
Да познава теориите за конфликтите	36	80/73
Да формулира решения	32	53/73
Да внушава и убеждава	16	20/39
Да защитава по-слабите	9	20/18
Да манипулира (подвежда и подлъгва)	1	0/3
Да командва	0	0/0

Спрямо представения по-горе модел на Herrman et al. (2002) приоритетните компетенции на анкетираните специалисти са: 1) *От компетенции, свързани със знанията*: общуване, личностни умения и норми, етични въпроси, критично мислене, процеса на медиация, техники за решаване на проблеми, изграждане на решения, изграждане на решения и споразумения, конфликти

и 2) *От компетенции, свързани с уменията*: общуване, управление на процеса по медиация, етика, мотивиране и управление на взаимоотношенията.

Съществен за разбиранията относно знанията и уменията за прилагане на медиация бе въпросът със свободен отговор „Какви умения за медиация бихте искали да придобиете?“. В табл. 4 са групирани голяма част от получените отговори:

Таблица 4: Групиране на желаните компетенции

Знания и умения	Позиция
Общуване	Комуникативни. Да развия активно слушане.
Личностни умения и норми	Да запазвам хладнокръвие и безпристрастност. Да овладявам по-добре чуждите емоции, както и да разпознавам по-добре реакциите на поведението на страните. По-силен самоконтрол. Да владя емоциите си.
Медиация	Правила съм курсове свързани с медиация в клас, но бих искала това да се случва по-често!
Обучение	Да познавам и прилагам принципите на медиацията. Повече теоретични, организационни, процедурни знания и умения. Повече теоретични познания. Умения за бърза и същевременно задълбочена преценка на ситуацията. Да познавам и прилагам принципите на медиация. В средата, в която работя (педагогически съветник), често се налага да се прилага медиация. Бих искала да изкарам допълнителен курс, за да мога да бъда по-подготвена в различните ситуации. Обучение за същността и принципите на медиация с практическа насоченост. Надграждащи умения за управление на процесите при медиация. Принципи, техники и процедура за водене на медиация. Медиация при деца с увреждания. Да познавам по-добре медиационните техники.
Конфликти	Практически техники за решаване на конфликти с проява на агресия.
Алтернативи на медиацията (превенция на конфликти, намеса в кризисна ситуация)	Да владя ситуацията по-добре. Стратегии за разрешаване на конфликти и за справяне с кризисни ситуации. Умения за прилагане на различни способности за разрешаване на спорове. Да решавам конфликтите по-успешно. Да познавам конфликтите и да избирам правилната реакция. Да разбирам причините за конфликтите и да познавам стратегиите за овладяването им.

Алтернативи на медиацията (превенция на конфликти, намеса в кризисна ситуация)	<p>Да познавам теориите за конфликтите и да мога да реагирам професионално при възникването им.</p> <p>За справяне с конфликти в рискови ситуации.</p> <p>Умения за бърза и същевременно задълбочена преценка на ситуацията.</p> <p>Съдебна практика и практика по юридически усложнени казуси.</p> <p>Познаване на техники и методи за решаване на конфликтите.</p> <p>Умение за решаване на конфликти и водене на преговори посредством позитивна/ненасилствена комуникация.</p> <p>Да познавам теориите за конфликта.</p> <p>Старая се да развивам всякакви умения за работа с деца/ученици.</p> <p>Да намирам адекватни решения за всеки проблем.</p> <p>Да познавам теориите на конфликтите, както и да съм добре запозната със стратегиите за решаването на такива, да разчитам по-добре невербалните знаци.</p>
--	--

Представените в двете таблици резултати трудно могат да бъдат приети за категорични по степен на значимост, но могат да бъдат групирани в следните направления: 1) Знания и умения, свързани с общуването; 2) Знания и умения, свързани с медиацията; 3) Знания и умения, свързани с конфликтите и алтернативи на медиацията (превенция на конфликти, намеса в кризисни ситуации). Резултатите показват връзка между комуникативната и конфликтологичната компетентност и открояват значимостта на компетенциите в областта на общуването (словесно и несловесно), явяващи се ключови за ефективността на намесата и водене на процеса по решаване на конфликт. Едновременно с това бива поставен и акцент върху необходимостта от повишаване на познанията и уменията за прилагане на алтернативни и допълващи похвати и стратегии.

За специалистите конфликтологичната компетентност включва разбиране за конфликтите, знания и умения за прилагане на конкретни техники, стратегии, подходи и методи за намеса, както и конкретни познания и умения за медиацията (принципи, техники, процедура) като един от най-универсалните и ефективни методи за решаване на конфликти. Тези компетентности могат да се разграничат в следните насоки: *когнитивни* (разбиране, осмисляне, преценка, анализ на ситуацията, общи нагласи); *емоционални* – (характер на чувствата и емоциите, емпатия, грижа); *поведенчески* (контрол, самоконтрол, реакция и цялостно поведение).

За специалистите е от полза задълбоченото и практически ориентирано обучение, което би им позволило да навлязат по-компетентно и подготвено в естеството не само на конфликтите и медиацията по принцип, а на конкретните ситуации, възникващи в тяхната практическа реалност.

Наред със своите позитиви медиацията не може да се разглежда като панацея и нейното използване крие своите рискове. Тя е добра възможност, но не

може да гарантира ефективност или трайно разрешаване на спора. Основните слабости се крият не толкова в нейната процедура, колкото във възможностите да бъде злоупотребено с авторитет, власт, информация, доверие, да бъдат внушени и наложени, но не и съзнателно приети решения, гледни точки, разбирания и като цяло прояви на субективност, вмешателство. Подобни действия са предпоставка за рискове от несправедливост, неискреност, загуба на доверие, нарушаване/неспазване на споразумение, а оттам и неефективно изпълнена възпитателна цел и функция. Неслучайно към възможните отговори в анкетата бяха посочени и такива като „да внушава и убеждава“, „да манипулира (подвежда и подлъгва)“, „да защитава по-слабите“, „да командва“ (вж. табл. 1). Независимо че са посочени значително по-рядко, прави впечатление, че част от анкетираните специалисти ги припознават като характерни за медиацията компетенции. Други рискове произлизат от непрофесионално отношение и поведение, разбиране, липса на познания, неподходяща преценка на ситуацията, дискриминация, етични норми. Част от тези рискове се коренят в компетенциите на медиатора, но други са свързани с неговите разбирания, вярвания, убеждения, ценности, стил, приети и следвани ценности и норми. Тези характеристики по-горе бяха синтезирани в общия профил на медиатора и наред с компетентността го допълват с неговата философия и култура както за медиацията, така и във възпитателен и житейски план. Затова и повишаването на знанията и уменията на медиаторите не решава въпроса за ефективността, тъй като областите на философията и културата имат своето ключово, а понякога и определящо значение.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Споровете и конфликтите са неразделна част от социалните системи, човешките взаимоотношения, както и възпитателната среда. Те съпътстват процесите на социализация, себепознание, усвояване на социални умения като изслушване, изразяване на емоции, отстояване на позиция, разбиране, договаряне и др. Един от утвърдените и ефективни методи за решаване на конфликти е медиацията. В каквато и среда да бъде прилагана, тя следва определени принципи, процедура и техники, но в същото време притежава и специфични особености, свързани с естеството на средата, конфликта, участниците в него и медиатора. Генерирайки енергията на конфликта, приложена при деца и младежи, медиацията придобива и възпитателна функция. Тя дава възможност за формиране, упражняване, затвърждаване на поведенчески модели, възгледи, нагласи, отношение към околните и себе си, въз основа на което може да се разглежда и като възпитателен метод. Медиацията е процес, фокусиран върху нуждите и приоритетите на спорещите и има силата да трансформира конфликтните отношения, като ги доведе до трайни и устойчиви

чиви, благоприятни за участниците решения. Необходими условия за това са искрените извинения и прощката, поемането на отговорност за действията, справедливостта, честността, промяната на чувства и отношения, промяната в поведението. Затова и същностна особеност на приложената във възпитателна среда медиация е нейният възпитателен характер. В среда на взаимоотношения между деца и младежи медиацията позволява да бъде прилагана и от връстници, което спомага допълнително за подобряване на организационната култура и климат. Медиацията в училищата и социалните услуги осигурява възможности за младите хора да се включат в процесите на ефективно разрешаване на спорове, като по този начин подобряват качеството на живот в средата и повишат нивото на своята възпитаност, социална ангажираност и гражданско възпитание. В заключение може да се каже, че медиацията е инструмент, който не само служи за разрешаване на конфликти, но и насърчава социалното обучение и възпитание на децата медиатори и на всички участващи в процеса. Все пак подготовката на младежите медиатори преминава под надзора и обучението от възрастни, а също и естеството на някои конфликти и спорове предполага намесата на компетентен възрастен. Това откроява значимостта на знанията и уменията на специалистите, работещи с деца и младежи в областта на решаването на спорове и конфликти. Тези компетенции спомагат и за изграждане на необходимите нагласи, познания и поведение в посока разбиране на конфликта, извличане на ползите и ресурсите в него, предвиждане и преодоляване на рискове, възпитаване на необходимите умения за поведение в последващи ситуации. Необходимите теоретико-практични знания и умения обхващат области от конфликтология, психология, медиация, педагогика, мениджмънт, право. Анализът на резултатите от проведената анкета и литературата по този въпрос позволява тези компетенции да бъдат групирани в следните направления – комуникация, медиация, конфликти. Откритата необходимост от разширяване на компетенциите ангажира специалистите в областта на медиацията в разработване на програми за обучение и подготовка на работещите с деца и младежи. Съдържанието на такива обучения е необходимо да бъде практико-приложно ориентирано най-вече чрез тренинги, свързващи теоретичните с практическите познания. Настоящото проучване не изчерпва темата за приложението на медиацията във възпитателна среда, но поставя фокус върху тази сравнително слабо изследвана у нас област. Тя не е сигурно лекарство или еликсир при всички конфликтни ситуации и при приложението ѝ се крият редица рискове. Въпреки това нейната ефективност предполага по-широко разпространение в образователните и социалните институции, включително чрез разработване на регламенти и политики на централно и местно ниво. Възпитателният ефект на медиацията е предпоставка не само за усвояването на конкретни умения за поведение в спор и конфликт, но и за формирането на нагласи, ценности, възгледи, добродетели, което има

далеч по-дългосрочен ефект за личностното и социално развитие и това е едно от ключовите значения и смисъл от прилагането на медиацията. Други изследвания в тази област биха разкрили и задълбочили теоретико-практическият опит, ползите и слабостите от прилагането на медиацията при работа с деца и младежи във възпитателна среда.

БИБЛИОГРАФИЯ

НОРМАТИВНИ ДОКУМЕНТИ

Закон за медиацията. Обн. ДВ, бр. 110 от 17 декември 2004 г., изм. ДВ, бр. 17 от 26 февруари 2019 г. [Mediation Law, State Gazette No. 110/17.12.2004]. Retrieved 12.2020, from <https://lex.bg/laws/ldoc/2135496713>

Закон за предучилищното и училищното образование, обн. ДВ, бр. 79 от 13.10.2015 г., изм. и доп. ДВ, бр. 82 от 18.09.2020 г. [Preschool and School Education Act. Promulgated, State Gazette No. 79/13.10.2015]. Retrieved 12.2020, from <https://www.mon.bg/bg/57>

ИЗТОЧНИЦИ

Adigüzel, I. B. (2015). Peer mediation in schools. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 174, 826–829. Retrieved 12.2020, from <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.674>

Albarracín, A., & Baena, J. (2019). Beyond conflict resolution: socio-emotional learning in student mediators. In: *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 17 (2), 335–358. Retrieved 12.2020, from <https://core.ac.uk/download/pdf/286590454.pdf>

Barry, B., Bouchier, M., Coakley, A., Curran, D., & Dillon, J. (2016). *Shaping the Agenda 1: Exploring the Competencies, Skills and Behaviours of Effective Workplace Mediators*. Kennedy Institute Workplace Mediation Research Group (KIWMRG). Retrieved 12.2020, from https://www.themii.ie/ckeditor_uploads/files/KIWMRG-Shaping-the-Agenda-Report-1.pdf

Belinskaia, A. (2019). *Teoreticheskiye i metodicheskiye osnovy deyatel'nosti klassnogo rukovoditelya, Pedagogicheskaya konfliktologiya*. Moskva: Yurayt. Retrieved 12.2020, from <https://static.my-shop.ru/product/pdf/365/3649544.pdf> [Белинская, А. (2019). *Теоретические и методические основы деятельности классного руководителя, Педагогическая конфликтология*. Москва: Юрайт.].

Budeva, S. (2019). Mediation and social work. Retrieved 12.2020, from <https://fssconference.ro/wp-content/uploads/2019/04/4.-Mediation-and-social-work.pdf>

Carrasco, M. (2016). Mediation and the Social Work profession: particularly in the community context. In: *Cuadernos de Trabajo Social*. Vol. 29–2 (2016) 275–283. Retrieved 01.2021, from <https://core.ac.uk/download/pdf/45655272.pdf>

CMFM (2002). Mediation Experiment at the Edouard Vaillant Secondary School in Gennevilliers. Best Practices of Non-Violent Conflict Resolution in and out-of-school. In: *UNESCO. January. 2002*, 53:57. Retrieved 12.2020, from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000126679>

Cremin, H. (2007). *Peer Mediation*. Open University Press.

Dronzina, T. (2015). *Mediatzia*. Astana. [Дронзина, Т. (2015). *Медиация*. Астана.].

- Dronzina, T. (2016). Upravlenie i razreshavane na konfliktni situatzii v uchilishte. Sliven. [Дронзина, Т. (2016). Управление и разрешаване на конфликтни ситуации в училище. Сливен.], Retrieved 12.2020, from <http://europartners2007.org/bgn/wp-content/uploads/2017/05/.pdf>
- Eisenkraft, K. (2015). Intervening in School-Based Youth Conflict: Violence Reduction, Positive Youth Development, Peer Mediation, and Conflict. Massachusetts Office of Public Collaboration, University of Massachusetts Boston November 11 Resolution Education. Retrieved 12.2020, from https://scholarworks.umb.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1014&context=mopc_pubs
- Eloncheimo, H., & Flink, A. (2018). Mediatzia jertva-izvurshitel (MJI) vuv Finlandia. In: Praktichesko rukovodstvo: Prilagane na vuzstanovitelno pravosudie pri detza. *International Juvenile Justice Observatory*, 81–110. [Елонхеймо, Х., & Флинк, А. (2018). Медиация жертва–извършител (МЖИ) във Финландия. В практическо ръководство: Прилагане на възстановително правосъдие при деца. *International Juvenile Justice Observatory*, 81–110.]. Retrieved 12.2020, from <https://sapibg.org/download/1542370408-bulg-web.pdf>.
- Galtung, J. (1958). Theories of conflict. Definitions, Dimensions, Negations, Formations. New York: Dept of Sociology. Columbia University. Retrieved 12.2020, from https://www.transcend.org/files/Galtung_Book_Theories_Of_Conflict_single.pdf
- Herrman, M., Hollett, N., Eaker, D., Gale, J., & Foster, M. (2002). Supporting Accountability in the Field of Mediation. *Negotiation Journal*, January, pp. 29–48. Retrieved 12.2020, from https://www.academia.edu/31457941/Supporting_Accountability_in_the_Field_of_Mediation.
- Hoffman, A. (1992). Intensive Therapeutic Mediation: Impasse-directed Mediation as a Family Court Service and an Attempt to Develop an Intensive Therapeutic Mediation Program for the Family Court System in Santa Cruz County. Executive Summary. Retrieved 12.2020, from <https://www.courts.ca.gov/documents/theram.pdf>
- Howard, D. (1987). Mediation and social work: a study of form, fit and future. University of Pennsylvania, ProQuest Dissertations Publishing, 1987. 8715318. Retrieved 12.2020, from <https://www.proquest.com/docview/303609598>
- Kelly, D. (2014). Social work mediation/conflict resolution: the benefits, challenges, and practitioner improvements associated with the use of mediation/conflict resolution in social work practice. Masters of Science in social work. The University of Texas at Arlington. Retrieved 12.2020, from https://rc.library.uta.edu/uta-ir/bitstream/handle/10106/24697/Kelly_uta_2502M_12715.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kolarova, D., Minkovski, R., Chankova, D., Stankova, V., Wegertseder, B., & Michael, K. (2020). *Kniga na mediatora*. Sofia. Partniori-Bulgaria. Retrieved 12.2020, from https://partnersbg.org/wp-content/uploads/2020/08/Kniga_na_Mediatora_web.pdf
[Коларова, Д., Минковски, Р., Чанкова, Д., Станкова, В., Вегертседер, Б., & Михаел, К. (2020). *Книга на медиатора*. София: Партньори],
- Kurochkina, I., & Shahmatova, O. (2013). *Pedagogicheskaya konfliktologiya*. Yekaterinburg: RGPPU. [Курочкина, И., & Шахматова, О. (2013). *Педагогическая конфликтология*. Екатеринбург: RGPPU.]. Retrieved 12.2020, from <https://elar.rsvpu.ru/bitstream/123456789/1307/1/978-5-8050-0524-5.pdf>
- Meyer, V. (2012). The Dynamics of Conflict. A Gide to Engagement and Intervention. Jossey Bass. Retrieved 12.2020, from <https://books.google.bg/books?id=6RtHAAAQBAJ&>

- pg=PA16&dq=conflict+structure&hl=bg&sa=X&ved=2ahUKewiLiNLQ0M_tAhUIH НсКНсw6A344ChDoATAAegQIARAC#v=onepage&q=conflict%20structure&f=false
- Milkov, L. (2014). *Konfliktologia*. Sofia: Juni Express. [Милков, Л. (2014). *Конфликтология*. София: Юни Експресс.]. Retrieved 12.2020, from <http://mitko.villaverde-bansko.com/Konfliktologiq.pdf>
- Moore, C. (2014). *The Mediation process. Practical Strategies for Resolving Conflict*. Fourth edition. Jossey-Bass.
- Murray, A. (2003). Examining School Based Mediation: A Literature Review. American Psychological Association (APA) Publication Manual (5th ed.). 5/2003. Retrieved 12.2020, from <https://core.ac.uk/download/pdf/5066369.pdf>
- Nikolov, T. (2020). Spraviane s predizvikatelnoto povedenie pri rabota s detza v uchilishtna I izvunuchilishtna sreda. *Pedagogika*, 11/2. [Николов, Ц. (2020). Справяне с предизвикателното поведение при работа с деца в училищна и извънучилищна среда. *Педагогика*, 11,2.]
- Paly, B., & Vanfrakehm, I. (2018). Mediatzia jertva-izvurshitel v sistemata na mladejkoto pravosudie v Belgia. In: Pracitcehsko rukovodstvo: Prilagane na vuzstanovitelno pravosudie pri detza. *International Juvenile Justice Observatory*, 40–59. [Пали, Б., & Ванфракем, И. (2018). Медиация жертва-извършител в системата на младежкото правосъдие в Белгия. В: Практическо ръководство: Прилагане на възстановително правосъдие при деца. *International Juvenile Justice Observatory*, 40–59.]. Retrieved 12.2020, from <https://sapibg.org/download/1542370408-bulg-web.pdf>.
- Ranev, A. (2020). Prilojenie na mediatsiata v sotzialnite uslugi za pulnoletni. In: Stoikova, J., Lavrentzova, E., & Delchev, M. *Mejdukulturni, nauchni I obrazovatelni dialozi*, pp. 228–242. Stara Zagora: Trakijski universitet. [Ранев, А. (2020). Приложение на медиацията в социалните услуги за пълнолетни. В: Стойкова, Ж., Лавренцова, Е. & Делчев, М. *Междукултурни, научни и образователни диалози*, 228–242. Стара Загора: Тракийски университет.]
- Shcherbakova, O. (2008). Problema razvitiya konfliktologicheskoy kul'tury lichnosti v obrazovanii. The Emissia. Offline Letters. In: *Elektronnoye nauchnoye izdaniye (elektronnyu nauchno-pedagogicheskij zhurnal)*. September. [Щербакова, О. (2008). Проблема развития конфликтологической культуры личности в образовании. *Электронное научное издание*. Сентябрь, 2008]. Retrieved 12.2020, from <http://www.emissia.org/offline/2008/1274.htm>
- Swanström, N., & Weissmann, M. (2005). Conflict, Conflict Prevention and Conflict Management and beyond: a conceptual exploration. Central Asia-Caucasus Institute and Silk Road Studies Program. Sweden. Retrieved 12.2020, from http://www.mikaelweissmann.com/wp-content/uploads/Conflict_Conflict_Prevention_and_Conflic.pdf
- Zalazar, I., Codutti, T., & Zampa, D. (2002). Experiments in conflict management and school mediation (Chaco province of Argentina). In: *Best Practices of Non-Violent Conflict Resolution in and out-of-school*. UNESCO. January, 2002, p. 11–15. Retrieved 12.2020, from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000126679>

ЗА АВТОРА

Гл. ас. Александър Ранев е доктор по педагогика на Софийския университет „Св. Климент Охридски“. Преподавател е в катедра „Социална педагогика и социално дело“ към ФНОИ и води лекции по педагогика, теория на възпитанието, мениджмънт на класа, работа с деца с поведенчески затруднения и др. Практическият си опит обогатява в социалната и възпитателна сфера – работа с деца със слухови увреждания, деца с проблемно поведение, пълнолетни младежи, напуснали институциите за деца лишени от родителска грижа. Организира и провежда обучения на специалисти, работещи с деца с проблемно поведение. Автор е на публикации в страната и чужбина.

Контакт: Адрес: София 1574, бул. Шипченски проход 69А.

E-mail: a.ranev@fppse.uni-sofia.bg

ABOUT THE AUTHOR

Aleksandar Ranev, PhD – Assistant Professor in Sofia University “St. Kliment Ohridski”, Department of Social pedagogy and social work. He teaches Pedagogy, Theory of Education, Classroom management, Positive approaches to challenging behavior. He develops his practical skills and experience as a teacher and educator with def children, children with emotional and behavior disabilities, and social and psychology work with youngsters without parents. He also works as a teacher with social workers and teachers from schools and social organizations in Bulgaria.

Contact: Address: 1574 Sofia, 69A Shipchenski Prohod Blvd

E-mail: a.ranev@fppse.uni-sofia.bg