

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА

Книга Социални дейности

Том 109

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”

FACULTY OF EDUCATION

Social Work

Volume 109

МЕДИАЦИЯТА КАТО ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ПРОМЯНА НА МОДЕЛИТЕ НА ОБЩУВАНЕ ПРИ РАБОТА С УЧЕНИЦИ

ГЕОРГИ СТОЯНОВ*

Резюме: В студията се разглежда същността и основните принципи на медиацията, приложението ѝ в сферата на социалната работа и в училище; конфликтите като социално явление и подходите за тяхното разрешаване; специфика на приложението на медиацията в училищна среда; особеностите на междуличностното общуване между ученици и развитието на умения за общуване чрез внедряване на програма за медиация в училище.

Ключови думи: медиация, конфликти, общуване, ученици, училище

MEDIATION AS AN OPPORTUNITY FOR CHANGE OF COMMUNICATION'S MODELS BY WORKING WITH STUDENTS

Georgi Stojanov

Abstract: The article examines the essence and fundamental principles of mediation, its application in the field of social work and school; conflicts as a social phenomenon and approaches to solve them; specifics of the application of mediation in the school environment; particularities of interpersonal communication between students and the development of communication skills by implementing a program of mediation at school.

Key words: mediation, conflicts, communication, students, school

* E-mail: info@schoolmediation.eu

Въведение

Медиацията е подход за разрешаване на конфликти, при който трето, неутрално лице подпомага спорещите страни сами да достигнат до приемливо за тях решение. Този подход предоставя възможност на учениците да изпълняват медиаторски функции при спорове между свои съученици. В процеса на обучение и търсене на решение за изход от различни ситуации подрастващите формират и развиват умения за ефективно общуване, за ръководене на структуриран разговор, социално значими нагласи и други социални компетентности. Програмата медиация в училище оказва влияние не само върху характера на междуличностното взаимодействие и културата на общуване в педагогическа среда, но и върху подобряване на социалния климат в училище.

В медиацията няма губещи – всички са победители.

Медиацията – понятийни уточнения и приложни полета

Медиацията е нормативно регламентирана в България със закон и наредба. Законът за медиация¹ е обнародван в бр. 110 на Държавен вестник на 17 декември 2004 г., с последно изменение от 1 април 2011 г. Наредба №2 от 15 март 2007 г. на Министерство на правосъдието урежда условията и реда за одобряване на организациите, които обучават медиатори; [...] за процедурните и етични правила за поведение на медиатора (наричана по-нататък в настоящата студия Наредбата).

Необходимо е да се направи предварително разграничаване между образа и ролята на медиатор според нормативните разпоредби в страната и въменните дейности и задължения на институционализираните в последните години професии „здравен медиатор“ (код 3253 3001), „ромски трудов медиатор“/ „трудова посредник“ (код 3333 3003), „образователен медиатор“/ „помощник на учителя“ (код 5312 3001)².

Според характеристиката на изпълняваната длъжност **„здравният медиатор“** посредничи в процеса на осигуряване на достъп до здравни услуги на представители на уязвими малцинствени групи. Към основните задължения са включени работа с целевите групи, подпомагане на процеса на достъп до услуги, помощ при комуникациите с институции от здравеопазването, здравно образование и профилактика на населението. През 2014 г. към Националната мрежа на здравни медиатори в България работят 150 обучени здравни медиатори в 80 целеви общини и 25 области на страната³.

¹ http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/pdf/national_law_me_bul_bg.pdf

² http://www.mlsp.government.bg/ckfinder/userfiles/files/dokumenti/klasifikacii/List_Of_Occupations_01_01_2016.pdf

³ <http://www.zdravenmediator.net/index.php>

Според Националната програма „Активиране на неактивни лица“ на Министерството на труда и социалната политика⁴ **трудови посредници/ромски медиатори** след обучение работят към дирекции „Бюро по труда“. Избраните по Програмата лица се назначават като трудови посредници и за целите на Програмата се наричат **„ромски медиатори“**.

Длъжността **„трудова медиатор“** според Агенцията по заетостта (по проект за повишаване качеството на предоставяните от Агенцията по заетостта услуги за гражданите и бизнеса с фокус върху уязвимите групи на пазара на труда – „Да успеем заедно“) обслужва търсещите работа лица, подпомага дейността на дирекции „Бюро по труда“ чрез намаляване на равнището на безработица в съответния регион, увеличаване броя на устроените на работа безработни лица, контактува с работодатели, съдейства за реализиране на програми и мерки за заетост и обучение на безработни лица. За периода юли 2014–юли 2015 г. по този проект на Агенцията по заетостта са назначени 83-ма трудови медиатори⁵.

В Решение на Министерски съвет № 601 от 02.09.2010 г. за приемане на Програма за дейността на центъра за образователна интеграция на децата от етническите малцинства за периода 2010–2012 г. се определя **„помощник на учителя“** като **„образователен медиатор“**, който улеснява адаптацията на децата и учениците от етническите малцинства⁶.

Според примерна длъжностна характеристика, утвърдена от министъра на образованието, „помощникът на учителя е посредник между учителя и децата и учениците от ромски или турски произход при тяхната подготовка в подготвителната група, подготвителен клас и първи клас с цел интегрирането им и осигуряване на равни възможности за обучение“.

На проведената на 26.11.2015 г. Международна конференция „Нов подход в интеграцията“ тогавашният заместник-министър на образованието г-жа Ваня Кастрева посочи „ромските образователни медиатори“ като един от двата новаторски елемента на програмата BG06 „Децата и младежите в риск“⁷. „Медиацията е иновативен подход за справяне с неравнопоставеността при достъпа до образование и представлява подбор и обучение на представители на ромската общност, които действат като мост между институциите и ромите“, бе споделено още на събитието⁸.

„В училищата, където учат деца от ромски произход, да има образователен медиатор, който да се грижи за връзката между училищното ръководство

⁴ http://www.az.government.bg:7777/Projects/Prog/Activ/Frame_Activirane.htm

⁵ http://ophrd.az.government.bg/projects_agency_details.asp?id=10

⁶ http://pris.government.bg/prin/document_view.aspx?DocumentID=BNXjI0hgUW11zj%2bpbzqBHIw==

⁷ <http://www.bg06eeagrants.bg/bg/node/9>

⁸ <http://mon.bg/?go=news&p=detail&newsId=1414>

и родителите. Това беше една от добре приетите идеи на националната среща на 150 директори и учители от страната, работещи за образователната интеграция на малцинствата“⁹, проведена на 11.02.2016 в гр. София.

Настоящата студия разглежда медиацията от гледна точка на нормативните разпоредби, т.е. като модел за разрешаване на конфликти между две или повече страни, в който „медиаторът създава благоприятна обстановка за свободно общуване на страните по спора с цел те да подобрят отношенията си и да постигнат споразумение“ (чл. 25 от Наредбата).

Същност и принципи на медиацията

Понятието „медиация“ е дефинирано в член 2 от Закона за медиация (ЗМ):

Чл. 2. Медиацията е доброволна и поверителна процедура за извънсудебно разрешаване на спорове, при която трето лице – медиатор, подпомага спорещите страни да постигнат споразумение.

От това определение и от последващите разпоредби на Закона за медиация, както и от Наредбата към него, могат да се посочат основните принципи, върху които се гради процедурата по медиация, а именно:

Доброволност

Медиацията е доброволна процедура и затова първият важен и основополагащ принцип е този за доброволността. Доброволност означава, че медиацията започва и протича, докато всички спорещи страни са съгласни доброволно да участват в нея. Без страните да изразят своето писмено или устно съгласие за участие, т.е. че доброволно, без принуда или заплаха, по собствена воля участват в медиацията, медиаторът не може да даде ход на процедурата. И всяка една от страните е свободна да се оттегли от процедурата по всяко време, когато пожелае (чл. 14 и чл. 15 от ЗМ) (Стоянов, 2015).

От самото начало до края на процедурата медиаторът следва да съблюдава изпълнението на принципа доброволност. В случай че медиаторът забележи или получи информация, че по някаква причина някоя от страните не участва доброволно в процедурата, то той е в правото си да прекрати медиацията (чл. 29 от Наредбата) (пак там).

Равнопоставеност

Равнопоставеността се отнася до спорещите страни, участващи в процедурата по медиация. Медиаторът създава условия страните да се чувстват равнопоставени в процедурата. Според разпоредбите на чл. 5 от Закона и

⁹ http://www.dnevnik.bg/bulgaria/2016/02/12/2703107_uchiteli_mediatori_mogat_da_pomognat_romite_da_hodiat/

чл. 26 от Наредбата всяка страна има равни възможности за участие, изразяващи се конкретно във:

- равномерно първоначално изявление на всяка спореща страна за изясняване на конфликтната ситуация;
- равни възможности за участие в разискването на конфликта;
- равни възможности за участие в дефинирането и приоритизирането на възможните варианти за изход от ситуацията;
- равни възможности за участие в изработването на споразумението (пак там).

Неутралност и безпристрастност

В своите думи и действия медиаторът следва да се отнася неутрално и безпристрастно към всички спорещи страни, участващи в процедурата. Медиаторът приема да посредничи между страните по спора, при условие че може да запази своята безпристрастност. По време на медиацията той не следва да проявява предразсъдъци и да демонстрира пристрастия, основани на личните качества на страните, тяхното минало или представянето им в процедурата (пак там).

Медиаторът е длъжен да посочи пред страните всички обстоятелства, които могат да породят у тях основателни съмнения относно неговата безпристрастност и неутралност, включително и когато медиаторът е свързано лице (чл. 13, ал. 2 от ЗМ). Според разпоредбите на чл. 14 от ЗМ, в случай че някоя от страните изрази съмнения или убеденост в пристрастие на медиатора към друга страна, то медиаторът следва да пристъпи към отлагане или спиране на процедурата по медиация. И от друга страна, медиаторът е длъжен да се оттегли от процедурата при възникване на обстоятелства, които биха породили съмнение в неговата независимост, безпристрастност и неутралност (чл. 10, ал. 3 от ЗМ) (пак там).

Поверителност

Съгласно нормативните разпоредби всички разисквания във връзка със спора са поверителни. Участниците в процедурата по медиация са длъжни да пазят в тайна всички обстоятелства, факти и документи, които са им станали известни в хода на процедурата (чл. 7 от ЗМ). Поверителността се отнася до всички участници в процедурата – както за медиаторите, така и за спорещите страни (пак там).

Медиацията в социалната работа

В научната литература съществуват редица определения за същността на социалната работа в зависимост от: конкретните дейности, чрез които тя се

реализира; характерните особености на клиентите, към които е насочена; социалните проблеми в страната, региона, сред населението и т.н.

Една от последните глобални дефиниции на термина „социална работа“ е приета през юли 2014 г. от Международната асоциация на школите по социална работа (IASSW) и Международната федерация по социална работа (IFSW) и гласи:

„Социалната работа е практически-ориентирана професия и академична дисциплина, която насърчава социалната промяна и развитие, социалното сближаване, както и овластяването (упълномощаване) и либерализация на хората. Принципите на социалната справедливост, човешките права, колективна отговорност и зачитане на различията са в центъра на социалната работа. Базирайки се на теориите на социалната работа, социални науки, хуманитарни науки и местни знания, социалната работа ангажира хора и структури за справяне с предизвикателствата на живота и подобряване на благосъстоянието.“¹⁰

Представената дефиниция и основните принципи на медиацията, върху които се изгражда процедурата, предполагат широко използване на медиацията като подход за разрешаване на конфликти в социалната работа.

„Медиацията може да се прилага заедно с консултирането или самостоятелно. Тя е услуга, насочена към подкрепа за вземане на решение, когато някакъв конфликт пречи на това да се случи (из „Споделено родителство при раздяла на родители“, Петрова-Димитрова, Н., 2014: 221).

Приложното поле на медиацията в сферата на социалната работа е представено таблично (вж. таблица 1), като са изследвани четири научни труда: „Конфликтология“ (Димитров, 2004), „Антология Социална работа“ (Дейвис, 2008), „Управление на социалната работа като дейност и система“ (Симеонова, 2011) и „Медиация и управление на конфликти в социалната работа“ (Маркс, 2016):

Таблица 1. Медиация в социалната работа

Конфликти в сферите на социалната дейност (Димитров, 2004)	Антология Социална работа (Дейвис, 2008)	Управление на социалната работа (Симеонова, 2011)	Медиация в социалната работа (Маркс, 2016)
Семейни конфликти	Социална работа с деца и семейства	Социална работа с деца и семейства (в риск)	Медиация при семейни конфликти
	Работа с потребители на услуги за възрастни	Социална работа със стари хора	Медиация при възрастни хора
Образователни конфликти	Социална работа и училищата		Медиация в училище

¹⁰ <http://www.iassw-aiets.org/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>

Конфликти в здравеопазването	Социална работа в структурата на здравните грижи; Социална работа в сферата на психичното здраве	Социална работа с хронично, продължително, тежко и терминално болни; с хора с увреждания; с хора със зависимости	Медиация в сферата на здравеопазването
Правни конфликти	Социална работа, развод и семейни съдилища		Медиация при раздели и разводи
	Социална работа в системата на наказателното правосъдие	Социална работа с лишени от свобода	Възстановително правосъдие (Restorative Justice)
	Социална работа в сътрудничество с други професии	Социална работа с жертви на насилие, трафик или злоупотреба	
Конфликти между етноси, култури и цивилизации; Религиозни, идеологически конфликти	Социална работа в сътрудничество с други професии ¹¹	Социална работа с малцинствени групи; Социална работа с бежанци и имигранти	Медиация в общността; Межкултурна медиация
Трудови конфликти	Групови и институционални социални грижи	Социална работа с безработни лица; Социална работа с бедни/ социално слаби	Управление на конфликти в институции и социални организации

От представената таблица може да се направи изводът, че медиацията като подход за разрешаване на конфликти има своето място сред интервенциите и дейностите, осъществявани в сферата на социалната работа.

От всички посочени приложни полета медиацията в България има натрупан опит в областта на „разделите и разводите“ (правни конфликти), където се уреждат основно последиците от разтрогнат брак. Ориентирането ѝ обаче обикновено е към родителството, а не към проблемите на двойката, и затова е трудно да се постигне споразумение, тъй като именно „проблемите си като двойка те се опитват да решат на терена на родителството. Семейната медиация би трябвало да е интегрирана междусекторна услуга, т.е. да се предоставя

¹¹ Социалните работници си сътрудничат най-тесно с полицейски служители (53%), адвокати (42%), инспектори в здравеопазването (41%), лекари (32%), учители (29) и медицински сестри (17%) (с. 299).

чрез взаимодействие между правосъдие, социални услуги, понякога и здравеопазване“ (Петрова-Димитрова, Н., 2014: 222).

Най-общо медиацията като услуга в сферата на социалната работа протича по следната схема (Петрова-Димитрова, Н. и колектив, 2013) (по: Петрова-Димитрова, 2014: 221–222):

- информирание за същността, целите и процеса на медиация;
- предоставяне на възможност и двете страни за изказване на мнението по въпроса, обект на конкретната сесия по медиация;
- улесняване на комуникацията между родителите, задълбочаване по темата, фокус на дискусията по разисквания въпрос;
- извеждане и формулиране на спорния въпрос и договаряне на страните за спорния въпрос;
- събиране на мнения и предложения от страните за решаване на спорния въпрос;
- обсъждане и детайлизиране на предложенията на всяка от страните; разписване на конкретни отговорности по направените предложения от всяка една от страните;
- изготвяне и подписване на споразумение;
- приключване.

Отчитайки перспективите и възможностите за приложение на медиацията в сферата на социалната работа, у нас се предлагат съответни магистърски програми.

„Социална медиация и комуникация“¹² е нова магистърска програма от учебната 2014/15 година от Философско-историческия факултет на Пловдивския университет „Паисий Хилендарски“. Завършилиите магистърската програма получават професионална квалификация „Социален медиатор“.

Според анотацията обучението има за задача да даде по-широки теоретични познания и практически умения за използването на алтернативни методи за разрешаване на проблеми и конфликти, свързани с начините на комуникация и взаимодействията между индивиди, групи, държави и международни институции.

„Социалната медиация обхваща всички полета на съвременните общества и трансгранични общности, като се обръща към взаимодействието и създаването на социални връзки между индивидите и групите, между личностите и общностите, между гражданите, групите и институциите. Чрез своите дейности, осъществявани в различни контексти, тя се стреми да постигне диалог, единомислие, познание и опит, като използва практики на посредничеството и различни форми на комуникация в областта на културата, обществото, правото, труда, икономиката, образованието, здравеопазването и др.“¹³

¹² <http://smk.logos.uni-plovdiv.net/programata>

¹³ <http://smk.logos.uni-plovdiv.net/programata>

„Използването на посредничество, както и помощ в комуникацията и взаимодействието, които са алтернативен метод за разрешаване на проблеми и конфликти чрез диалог, изисква нов тип експерти и налага професията на медиатора“, се посочва още в анотацията към програмата.

Във филиала на Пловдивския университет в гр. Кърджали за учебната 2009/10 година се предлага магистърска програма **„Културна и социална медиация“**¹⁴. В магистърските програми на Медицинския факултет на Тракийския университет своето място намира и **„Социална работа и медиация“**, отговаряща на съвременните стандарти за обучение по социална работа¹⁵.

Медиацията в училищна среда (медиация в училище)

Едно от приложните полета на медиацията като подход за разрешаване на конфликти в социалната работа е медиацията в училищна среда, което може да бъде представено схематично по следния начин:

Таблица 2. Социална работа – Медиация – Училище

		Медиация в училище
	Медиация в социалната работа	
Социална работа		

Медиацията като подход за разрешаване на конфликти в училищна среда се разглежда от редица автори, които посочват много сходно съдържателното описание на подхода, но използват различни термини за неговото наименоуване:

- „посредничество“; „система/модел/процес на посредничество“; „процес на решаване на конфликти“; „процедура за решаване на конфликти“ (Вълчев, 1998: 177–195);
- „система за посредничество от страна на съучениците (peer mediation systems“ (Иванов, 2005: 288);
- „Метод III: Беззагубният метод за разрешаване на конфликти между ученици“ (Гордън, 2013: 278–297, 325–331).
- „медиация в училище“ (Marx, 2016: 171–178; Grüner, 2015; Faller, 2009).

A. Marx посочва, че имплементирането на медиацията в училище се разбира като изучаване, научаване на ключови компетентности, превенция на

¹⁴ <http://uni-kardzhali.com/magistar.htm>

¹⁵ <http://www.uni-sz.bg/index.php?q=node/290>

насилието и като конструктивно управление на конфликтите. В рамките на програма „Медиация в училище“ учениците се учат да структурират разрешаването на конфликтите и да използват основните елементи от медиаторски техники, умения за общуване и водене на преговори. Важна съставна част от педагогическата концепция е практическото осъществяване, използване на усвоените знания за медиацията – ученици да разрешават конфликти между ученици (Marx, 2016: 171).

Особен акцент от внедряването на медиацията в училище от гледна точка на педагогическата и социалната работа е способстването на развитие на собствените активности и поемането на отговорност от учениците в техните групи. Защото подрастващите биват повлиявани много силно от своите връстници. Точно върху тази база се гради обучението на ученици да изпълняват медиаторски функции като позитивна педагогическа концепция. И да се възприемат учениците не само като причинители на конфликти, а техните компетентности за разрешаване на проблеми да се включат във възпитателния процес (Faller, Kerntke, Wackmann, 2009: 9).

Изследователите посочват няколко предимства от практическия опит на използване на медиация в училище:

- Учениците могат много по-бързо и ефективно да посредничат в конфликт между свои връстници.
- Обикновено учениците разбират позициите на отделните спорещи страни по-добре от възрастните.
- Учениците могат да се поставят по-лесно в ситуациите на спорещите и „да говорят на един език“.
- Връстници се възприемат много по-лесно като неутрално лице отколкото учители или социални работници (пак там).
- Учениците сами поемат отговорност за разрешаването на конфликти без насилие.
- Училищните медиатори са за пример на останалите съученици.
- Подобряване на социалния климат в училище. Намаляване на броя на ескалиращите и тежки конфликти (Grüner, Hilt, Tilp, 2015: 7).

Важен момент от внедряването и използването на медиацията в училище е съвместимостта на този подход за разрешаване на спорове между ученици и обичайните училищни санкции. Медиацията може да се разглежда като алтернатива на механизма за налагане на наказания и санкции и намаляване на употребата на този механизъм за сметка на конструктивното управление на конфликтите в училищна среда. В случай че и двата подхода се използват неkoordinирано, това би било контрапродуктивно за изграждането на нова конструктивна конфликтна култура (Behn, 2006 по Marx, 2016: 177).

Медиацията като подход при разрешаването на конфликти

Конфликтът като социално явление

В научната литература конфликтът се тълкува нееднозначно и съществуват множество определения на този термин. Най-разпространеният подход се състои в дефиниране на конфликта с общото понятие „противоречие“ и преди всичко – като „социално противоречие“ (Дмитриев, 2003).

Противоречията, противоположностите и различията са необходимо, но не достатъчно условие за съществуването на конфликта. Противоположностите и противоречията се превръщат в конфликт тогава, когато започнат да взаимодействат силите, явяващи се техни носители. В този смисъл конфликтът е проявление на обективните или субективните противоречия, изразяващи се в противоборство, противопоставяне на страните (пак там, с. 59). В социалния конфликт всички страни са представени от хора или група от хора.

„Под социален конфликт обикновено се разбира този вид конфронтация, при която страните се стремят да спечелят територии или ресурси, заплашвайки противниковите лица или групи, тяхната собственост или култура по такъв начин, че борбата приема формата на атака или отбрана. Социалният конфликт включва в себе си активността на индивида или групата, неумишлено блокиращи функционирането или нанасящи ущърб на другите хора (групи)“ (пак там).

„Конфликтът е вечно социално явление, което е характерно за всички общества, култури и народи. Той има универсална природа – присъщ е както на общия човешки социум, така и на всеки отделен индивид“ (Димитров, 2004: 12).

Предмет на конфликтологията, както обобщава Д. Димитров в своята книга, са „общите закономерности и особености на социалния конфликт, неговата причинност, възникване, развитие и завършване, както и различните средства и начини за въздействие (прогностика, профилактика, практика) върху конфликтното отношение на взаимодействащите си страни“ (пак там, с. 18).

Д. Димитров разглежда и разграничава понятията „социално противоречие“ и „социален конфликт“. Според автора „социалният конфликт е степен, етап на противоречието като процес“ и допълва, че социалният конфликт възниква при преминаването от една в друга степен на едно противоречие (пак там, с. 31).

„Конфликтите са широко разпространено и повсеместно социално явление, породено от особеностите в обществения живот и социалната действителност. Конфликтите са осъзнати, обмислени и целенасочени действия, които протичат под формата на противостоене или стълкновение между отделни личности или обществени сили по повод на разминаване или различия в техните интереси, възгледи, мнения“ (Янкулова, 2011: 195).

Дмитриев, руски научен изследовател на конфликтологията, дефинира в своя труд предмета и обекта на конфликта:

„Предмет на конфликта е обективно съществуващият или мисления (въображаем) проблем, служещ като причина за раздора между страните“ (Дмитриев, 2003: 77)

„Обект на конфликта е конкретната материална или духовна ценност, към чието притежание или ползване се стремят спорещите страни“ (пак там, 2003: 78).

Не е създадена и не съществува общоприета от цялата научна общност методологическа класификация на конфликтите, която да играе ролята на методологически инструментариум и катализатор на научното търсене (Димитров, 2004: 51).

Подходи за разрешаване на конфликти

Познати са и се прилагат различни подходи за разрешаване на конфликти в зависимост от характеристиките, елементите на конфликта и спецификата на спора. По един начин се разрешава конфликт между двама съученици, обидили се един друг, по друг начин – семеен конфликт, трети подход пък е по-подходящ при административно нарушение на установени правила.

Р. Вълчев разглежда няколко „подхода за решаване на спорове с участие на трета страна“: водене на преговори, помиряване, посредничество, арбитраж и съдебен процес (Вълчев, 1998).

В някои конфликтни ситуации спорещите страни изпитват трудности в комуникацията помежду си и се обръщат за помощ към човек, когото познават и уважават, наречен **помирител**. Това трето лице подпомага страните единствено да подобрят общуването помежду си и да започнат отново да си говорят на общ език.

Най-широко използваният подход за разрешаване на спорове е **водене на преговори**. При него две или повече спорещи страни директно (и в повечето случаи сами, без намеса на трето лице – бел. авт.) обсъждат проблемите си. Активното общуване между страните е водено от желанието за достигане на собствено решение. Но от друга страна – именно процесът на активно общуване между спорещите страни увеличава шансовете им за успех (пак там).

„Преговорите задължително се провеждат при съблюдаване на равнопоставеност между страните и се търсят взаимно приемливи и компромисни решения, основани преди всичко върху баланса на интересите, с крайна цел постигане на съгласие, реализирано както по директен начин между страните, така и с помощта на трета неутрална страна“ (Димитров, 2004: 169).

Определението, което дава Р. Вълчев за „посредничество“, в своята същност представлява медиация: „**Посредничеството** е намеса в спор или в преговори на приемлива, безпристрастна и неутрална трета страна, която няма власт за вземане на решения и цели да подпомогне страните доброволно да постигнат взаимно приемливо решение на проблемите в спора“ (Вълчев, 1998: 180).

„В социално-образователната практика се използват разнообразни процедури за разрешаване на конфликтите“, пише Янкулова, и ги изброява: преговаряне, помиряване, медиация, арбитраж и съдебен процес (Янкулова, 2012: 199–201; Янкулова-Цветкова, 2006: 278–280).

„**Медиацията** е специфична, но много ефективна форма на управление и разрешаване на конфликтите, която представлява провеждане на преговори с участието на медиатор (посредник)“ (Димитров, 2004: 174).

В гражданското общество и особено в бизнес сферата съществуват поне още два правни способа за решаване на спорове: съдебно производство и арбитраж.

Съдебното производство предполага „прехвърляне“ на решението на спора върху трето лице, представляващо съдебната институция – съдия. Страните в конфликта, сами или чрез своя процесуален представител (адвокат), представят в съдебната зала факти и доказателства по разглеждания случай, а съдията търси нормативните основания и самостоятелно взема решение за изход от ситуацията.

Арбитражът е способ за извънсъдебно разрешаване основно на търговски и имуществени спорове. Като алтернатива на съдебното производство при арбитража спорещите страни избират един или състав от арбитри, който, след представяне на гледните точки и различните решения от спорещите страни, има властта да решава кое да бъде приетото решение за изход от ситуацията.

Димитров посочва, че „**медиационната практика** придобива изключително голямо значение по следната основна причина – неимоверно нарасналата обективна необходимост от извънсъдебно решаване на разнообразни по вид и характер конфликти“ (пак там). Предимствата на процедурата по медиация пред съдебното производство могат да се обобщят накратко:

- Медиацията е неформална процедура, основана на доброволно участие.
- Медиацията е поверителна процедура, а не открит съдебен процес.
- В медиацията спорещите страни общуват директно една с друга.
- В медиацията спорещите страни вземат решение за изход от ситуацията.
- Медиацията е по-бърза и по-евтина в сравнение със съдебното производство.
- Медиацията подобрява комуникацията между спорещите страни.

Специфика на приложение на медиацията в училищна среда

Сравнително често се срещат конфликтите между ученици в училище. Причините за появата им, от една страна, са породени от „незрялостта (физическа и психологическа) на индивида, която се наблюдава в училищна възраст“, а от друга страна – на „неусвоените от същия този индивид социално приемливи поведенчески реакции и действия за разрешаване и преодоляване

на конфликти“. Организацията и функционирането на съвременното масово училище, неговата обективна структура „предразполага и даже провокира детската и юношеска конфликтност“: „релация учител (налагащ своята воля) – ученик (подчинен); силен физически ученик – слаб физически ученик; ученик с добра успеваемост – ученик с лоша успеваемост“ (пак там, с. 102).

Гришина споделя, че в много изследвания се разкрива връзката между стила на поведение на педагога и образците на поведение, които усвояват учениците. И посочва примери за отношението между характера на конфликтите в клас и индивидуалния стил на поведение на учителя. Дори добавя, че стилът на педагогическо общуване на педагога се пренася и на поведението на ученика в неговото семейство (Гришина, 2001) (по: Иванов, 2005).

В специализираната литература, споделя Ст. Иванов, има трудове, в които се описват начините на обучение на учениците за посредници (медиатори) при разрешаване на възникнали помежду им конфликти. Авторите смятат, че „този процес е с голям възпитателен заряд и може да послужи за повишаване и корекция на комуникативната компетентност на учениците (Иванов, 2005: 40).

Изходна база данни от информация, необходима за ефективното провеждане на медиация в училище, е определянето на основните елементи на конфликтната ситуация. Ясно разграничаване и определяне на елементи на конфликтите между ученици може да се постигне чрез основните комуникативни въпроси. По този начин конфликтните ситуации се класифицират според субектите, които участват в тях (отговора на въпроса кой?); според обекта на конфликта (какво?); според начина на конфликтване (как?); според времетраенето на конфликта (кога?); според мястото, на което се осъществява конфликта (къде?) и според причините за поява и протичане на конфликтната ситуация (защо?) (Стоянов, 2015).

Таблица 3. Типология на конфликти между ученици

Основни комуникативни въпроси	Типология на конфликтните в училищна среда
Кой? (според субектите, които участват в конфликта)	Вътрешноличностни конфликти на учениците Междоличностни конфликти – между ученици; (ученик–учител, ученик–директор, между учители, учител–директор и др.) Вътрешногрупови конфликти – между учениците от един клас Междугрупови конфликти – между два класа, две групи-ровки
Какво? (според обекта на конфликта)	Конфликти, породени от обиди и/или клевети Конфликти, породени от лошо поведение и/или дразнене Предметни/вещни спорове Спорове за надмощие Спорове за оценки и др.

Как? (според начина на конфликтване)	Деструктивни (разрушителни) конфликти Конструктивни (съзидателни) конфликти Открити и скрити конфликти
Кога? (според продължителността на конфликта)	Краткосрочни (временни) конфликти – породени и приключили по време на зелено училище Средносрочни – от началото на учебната година Дългосрочни (продължителни) – конфликти между ученици, с богата история и продължително действие
Къде? (според мястото)	Конфликти в училищна среда – в учебен час, в междучасието, на двора, в училищния стол, на зелено училище и др.
Защо? (според причината на възникване)	Повърхностни и същностни конфликти Рационални, със стоящи в основата им думи, мисли, знаци Емоционални – наситени с емоции и погрешни възприятия Екзистенциални – основани на убеждения, ценности

Ролята на медиатори могат да изпълняват и обучени ученици, които да подпомагат свои съученици в търсенето на решение на техните спорове чрез активно общуване и взаимодействие и насочване към взаимноизгодно и взаимно приемливо разрешение на конфликта (Стоянов, 2015).

Влияние на медиацията върху характера на общуването в педагогическа среда

Посредничеството на връстници (в смисъл медиация) учи учениците да комуникират ефективно, да развиват в себе си умения за решаване на проблеми. Съучениците посредници (в смисъл медиатори) стимулират спорещите страни да общуват относно конфликта си, да говорят за своите чувства и желания, да облекчат преговорите между тях и да ги водят към „съглашение“ (Иванов, 2005: 288).

Томас Гордън посочва в своята програма „Трениране на успешни учители“, че „беззагубният метод III“ за разрешаване на конфликти създава между спорещите взаимоотношения, които се отличават с взаимно уважение, загриженост и доверие. „Беззагубните решения“, пише авторът, поражда чувства на топлина и сближават хората (Гордън, 2013: 311).

Конфликтите са част от междуличностното общуване, включително и учениците ги приемат като нормална и неразделна част от училищния живот. Проблемът не е в конфликтите, а в начина на тяхното разрешаване.

Конфликтните ситуации в училище възникват най-често поради неумения за ефективно общуване или въобще липса на комуникация между спорещите страни: породени от обиди или клевети, от лошо поведение и/или дразнене.

Общуването също е и в основата на предпочитаните подходи за разрешаване на конфликтите в училищна среда: с разговори и убеждаване.

От споделеното дотук може да се направи изводът, че за да разрешават умело и ефективно конфликти, подрастващите трябва да боравят много добре с вербалната и невербална комуникация. Бивайки въввлечени в конфликт от учениците, се очаква да проявяват подходящи социални нагласи и поведение, които много лесно могат да придобият и развият чрез използване на медиацията в училище като подход за разрешаване на споровете между учениците (Стоянов, 2014).

Особености на междуличностното общуване между ученици

Общуването в училище, като вид социална комуникация, се осъществява чрез процеса на предаване и получаване на съобщения и обратни връзки по каналите за комуникация между изпращача и получателя. Реализира се едновременно на двете равнища на социалната комуникация – междуличностни и организационно (Цветанска, С., 2006).

Общуването между ученици на междуличностно равнище е детерминирано от индивидуалните особености на общуващите, от тяхната възраст, пол, от техните умения за общуване и познавателно развитие, и е повлияно от субективността на възприятие между комуникативните партньори, посочва С. Цветанска (пак там).

„Широтата и разнообразието на контактите в училищната институция осигурява така необходимата база за социализация на подрастващите и тяхното личностно формиране“ (пак там, 25–26) Общувайки помежду си, учениците развиват своите социални умения. Попадайки в нови и различни ситуации на взаимодействие и комуникация един с друг и носейки във/със себе си своя „куфар с инструменти“ за общуване, учениците придобиват социален опит.

Най-характерните проявление на социалната комуникация в педагогически контекст са изследвани и посочени от С. Цветанска (пак там, 27–31):

- **Невъзможно е да не се общува.** Потребност на всеки ученик е да се изявява чрез създаване на връзки и отношения с другите ученици. „В училищния клас като в микрообщество се проектират всички социални процеси – на привличане и отхвърляне, на групова динамика, на лидерство, конфликти и сътрудничество във взаимоотношенията.“
- **Педагогическото общуване се реализира като цикличен процес на смяна на позициите на комуникатор и получател на съобщението.** Общуването между ученици протича чрез непрекъсната размяна на ролите на говорене и слушане, на изпращане и получаване на информация и обратна връзка.
- **Общуването е свързано с изпълнението на определено ролево поведение.** Децата в училище са в ролята на ученици, което изисква от тях демонстриране на определено отношение и поведение. Ефективността на междуличностната комуникация зависи от различните техники и умения за общуване, които избират и използват учениците.

- **Общуването е детерминирано от индивидуалните особености на учениците и равнището на тяхната социална компетентност.** Темперамент, нагласи, ценностни ориентации и други индивидуални особености, изразени чрез комуникативната и социална компетентност на отделната личност, оказват влияние върху ефективността на общуване.
- **Общуването изисква активност и предполага излъчването на послания.** „Общуването в училище има смисъл, ако носи удовлетворение и провокира стремеж към изява. Без активно включване в комуникацията обаче, са невъзможни себе изявата и изграждането на удовлетворяващи взаимоотношения.“

„Преобладават теоретични постановки за педагогическото общуване между учителя и учениците. Неоснователно се подценява ролята на взаимоотношенията между учениците (равнището „ученик–ученик“), посочва Д. Тодорина в началото на материала за „Усъвършенстване на общуването на равнище „ученик–ученик“ в своята книга „Педевтология“ (Тодорина, 2010: 120).

Авторът споделя, че „в най-благоприятна позиция за реализиране на общуването между самите ученици има груповата организационна форма на обучение“ и изследва трудовете на редица психолози и педагози за влиянието на съвместната дейност на учениците върху ефективността на комуникацията между тях. Ето някои от акцентите на ефекта от екипната работа върху междуличностното общуване (пак там, 120–136):

- интензивно общуване между учениците – комуникативно и интерактивно;
- способност за поемане на инициатива във взаимодействието;
- ясно представяне пред другите на собствени мнения, идеи, интереси;
- формиране на навици за социална перцепция, разбиране на партньорите;
- развитие на способността за правилно оценяване на собствените действия, постъпки и техните резултати;
- натрупване на опит и знания от съвместното решаване на различни задачи.

Бариири в директното общуване и подходи за тяхното преодоляване

Практическото осъществяване на междуличностното общуване между ученици е свързано с някои деформации, които понижават неговото качество. Отклоненията се получават от различни комуникативни бариири, които снижават ефективността на процеса на предаване и получаване на съобщенията и оказват влияние върху нивото на удовлетвореност на участниците в комуникацията (пак там).

Бариирите в директното общуване между ученици са много разнообразни, предизвикани от различни причини. Тяхната класификация, проявлението

им в междуличностното общуване между ученици, както и примерни подходи за преодоляването им могат да се представят в следващите две таблици – бариери пред информационния обмен и бариери пред взаимното разбиране, взаимодействието и взаимоотношенията между общуващите (пак там).

Таблица 4. Бариери пред информационния обмен между ученици

Бариери пред информационния обмен	Примерни проявления на бариерите при общуване между ученици	Подходи за преодоляване на бариерите
Неразбиране на смисъла на съобщението	Неправилно изговаряне на думи; диалектно звучене; Използване на жаргони; Смесови противоречия	Активно слушане; Задаване на въпроси
Неподходяща форма и структура на съобщението	Съобщения под формата на заповеди, заплахи; използване на агресивен тон	Концентриране върху съобщението
Недостиг на информация	Филтриране (какво да кажем) и селектиране (какво да чуем)	Концентриране върху комуникацията
Слабо развити умения за общуване	Неясно и неточно изразяване – неразбираем символен код	Утвърждаване на гъвкав стил на общуване
Шум	Загуба на част от съобщението (шум в класната стая)	Задаване на въпроси; повтаряне на казаното

Таблица 5. Бариери пред взаимодействието между общуващите ученици

Бариери пред взаимното разбиране, взаимодействие и взаимоотношенията	Примерни проявления на бариерите при общуване между ученици	Подходи за преодоляване на бариерите
Различия при взаимното възприемане на учениците	Слаба инициатива, неувереност в общуването поради ниска самооценка	Опознаване на себе си;
	Стереотипно възприемане; предразсъдъци	Избягване на обобщения
	Неразбиране, неприемане на гледната точка, начин на мислене и убеждение на другия	Фокусиране върху съдържанието на съобщението
Нагласи и очаквания	Негативни нагласи и нереалистични очаквания	Позитивно мислене и обективност в общуването
Отсъствие на интерес за общуване	Безразличие, състояние на отегчение и скука от разговора	Мотивиране за активно общуване

Индивидуални особености на личността	Страх от себепознанието; маскирано поведение на ученици;	Себепознаване
Проявление на субективност	Двойствени стандарти в общуването между ученици	

Когато учениците са умели в междуличностната сфера, общуването им с връстници се осъществява нормално и удовлетворението и на двете страни е силно. За съжаление обаче не всеки овладява междуличностните умения и не всеки може да се похвали със социална ефективност. За „да разгърнат пълния си потенциал“ за общуване и „да водят самостоен социален живот“ учениците следва „да натрупат опит във взаимодействието с околните“ преодолявайки и учейки се от основните пречки в междуличностното общуване (по: Андреева, 2007):

- себеутвърждаване чрез (не)използване на агресия и насилие;
- срамежливост, неловкост, засрамване в общуването и изпитване на вина;

Преодоляването на тези бариери в общуването е възможно чрез поведенчески и когнитивни интервенции, включени в тренинги в социални умения на учениците.

Развитие на умения за общуване на учениците чрез овладяване на медиаторски техники

В своята книга „Социално познание и междуличностно взаимодействие“ Л. Андреева отделя значително място (от 302 до 404 страница) на основните комуникативни умения (Андреева, 2007). Още на първите страници от главата се посочва, че основните междуличностни умения могат да се групират в четири области (Johnson, 1986) (по: Андреева, 2007: 303):

- взаимно познаване и изпитване на доверие;
- точно и недвусмислено комуникиране един с друг;
- взаимно приемане и подкрепяне;
- конструктивно разрешаване на конфликти и проблеми във взаимоотношението.

„Актуалността на експлицитното разглеждане и трениране на социалните умения се засилва от факта, че никой не ни учи на тях в училище“, продължава мисълта си авторът. Ефективното общуване не означава да говорим много или свободно да боравим с думите, без да се предава никаква информация или без да се общува в истинския смисъл на думата. „Човекознанието“ не се изучава от учениците, които или „и без това си го знаят“, или би трябвало да го знаят, при положение, че те всеки ден взаимодействат един с друг (пак там, 2007).

Овладейвайки различни медиаторски техники, учениците придобиват знания и развиват умения за ефективно общуване и взаимодействие. Процедурата по медиация в практически план представлява поверителен, контролиран разговор между две или повече спорещи страни, с водеща, „диригентска“ роля на медиатора.

Освен управлението на процедурата по медиация, медиаторът изпълнява и редица други роли като „координатор на обсъжданията“, „контрольор за спазването на основните принципи на медиацията“, „огледало – отразява в конструктивен вид всички споделени от страните мнения, мисли, чувства, предложения“, „новатор – подтиква страните към търсене на различни алтернативи за взаимно приемлив изход от конфликтната ситуация“ (Стоянов, 2015).

В хода на изпълнение на своите роли медиаторът използва разнообразни умения за ефективно общуване (по: Андреева, 2007) и медиаторски техники:

- създаване и поддържане на доверие у спорещите страни;
- награждаване и подкрепяне – демонстриране на неподправен интерес към идеите, мислите и чувствата на спорещите страни;
- отразяване на съдържанието на съобщението и на чувствата – желание за разбиране, проверка на възприятия, фокусиране върху определени аспекти;
- задаване и реагиране на въпроси – според логиката и според психологията;
- ефективно слушане – активно слушане, слушане с емпатия;
- умело използване на невербална комуникация;
- изпращане на съобщение – разбираемост на съобщението; аз-послание;
- власт и оказване на влияние върху участниците в медиацията – с цел спазване на основните принципи и уговорените правила за работа.

В последните години нараства интересът към практиката на обучение на ученици в развиването на умения за използване на медиаторски техники. Изследователите посочват три обстоятелства, явяващи се важни аргументи в полза на необходимостта от обучение на учениците в конструктивно управление на конфликтите:

- интересът на училищата и техните ръководства за създаването на благоприятна и миролюбива атмосфера и училищна среда;
- възможността да се използва потенциалът на конфликта за социално учене – поддържане на интелектуално любопитство, опознаване на себе си и др.
- развитие на социални умения у учениците, като инвестиция в младото поколение – като бъдещи отговорни граждани учениците да управляват успешно конфликтите в своя живот, на работното си място, в обществото (Гришина, 2009) (по: Стоянов, 2015).

„В социално образователната практика е известно, че междуличностните отношения могат да се подобряват, преосмислят и да доведат до сериозна личностна промяна в хода на специално организирани групово-динамични обучения, където протича ползотворен процес на учене и на самопознание“ (Янкулова-Цветкова, 2006: 145–146).

Програма „Медиация в училище“

Програмата „Медиация в училище“ е разработена и се апробира като част от емпирично изследване по дисертационния труд на автора на студията.

Цел на програмата

Основната цел на програмата е оптимизиране на общуването между ученици, в т.ч. и усвояване на умения за ефективно разрешаване на конфликти и използване на медиаторски техники.

Програмата се реализира чрез подготовка и провеждане на тренинги с ученици от 3-ти до 6-ти клас с насоченост подобряване на уменията за ефективно общуване, познаване и воденето на различни видове преговори, развиване на умения за анализ на конфликтни ситуации, както и придобиване на основни знания за медиацията - нейните принципи, предимства и приложение в училищна среда.

Учебната програма е съобразена и изготвена в съответствие с възрастовите характеристики на участниците в обученията.

Обща характеристика на учебния процес

- Форма на провеждане на тренингите: редовна, присъствена;
- Продължителност на тренингите: 16 учебни часа в рамките на 8 месеца;
- Период на провеждане: два пъти месечно в „час на класа“;
- Целева група: ученици от 3-ти до 6-ти клас.

Очаквани резултати

При завършването на тренингите по програмата, учениците ще могат:

- да общуват по-ефективно „лице в лице“;
- да задават въпроси, да дават и получават обратна връзка;
- да водят преговори, основани върху интересите на страните;
- да правят анализ на конфликтна ситуация;
- да познават медиацията като способ за разрешаване на спорове;
- да разбират спецификата на медиацията в училищна среда;
- да прилагат медиаторски техники в ежедневно си общуване.

Съдържание на учебната програма „Медиация в училище“

Учебната програма съдържа общо 16 учебни часа, разпределени в четири модула – Общуване, Преговори, Конфликти и Медиация (вж. таблица 7).

Съдържанието на тренингите включва както теоретична, така и практическа част. Всяко занимание започва с практически упражнения, които след това се обсъждат и обобщават с помощта на кратък теоретичен материал.

Практическата част се осъществява в симулативна среда и включва индивидуални занимания и практически упражнения в група, като се осигурява възможност на всеки ученик да участва активно в различните симулации и игри, да бъде страна по спор или наблюдател/ анализатор в разиграваните конфликтни ситуации и симулирани медиации.

Таблица 7. Съдържание на програмата „Медиация в училище“

Учебни модули	Теми на заниманията с ученици
Модул 1: Общуване	Правила за работа в група. Понятие за общуване Основни елементи на общуването. (Де)Кодиране Директно общуване между ученици. Бариери Основни комуникационни техники и умения
Модул 2: Преговори	Водене на позиционни преговори Преговори, основани върху интересите на страните Сравнителна характеристика. Предимства и недостатъци
Модул 3: Конфликти	Понятие за конфликт. Обект и предмет на конфликта Типология на конфликтите в училищна среда Анализ на конфликтна ситуация от училищния живот
Модул 4: Медиация	Понятие за медиация. Основни принципи Приложно поле на медиацията в училище Мотивиране на учениците да участват в медиация Етапи в процедурата по медиация Симулирана медиация Перспективи пред медиацията в училище

Заклучение

Конфликтът нарушава рутинния живот на учениците, разкривайки техните уязвимост, слабост, а понякога и неумението им да общуват, техния страх от противопоставяне, техните (не)осъзнати опасения да не стане нещо по-лошо или да не загубим нещо или някого. Учениците няма как да се научат да разрешават конфликтите ефективно, ако не започнат да мислят позитивно за тях. Да, трудно е, но не е невъзможно. Всичко е въпрос на нагласа!

Внедряването и използването на медиация в училище е възможност за промяна в моделите им на общуване, защото запознаването и прилагането на тази нова култура на общуване помага на учениците:

- да научат смисъла, приложението и значението на различни умения за ефективно общуване и медиаторски техники в училище;
- да се изразяват правилно и разбираемо в своята устна и писмена комуникация;
- да слушат активно, да задават подходящи въпроси на правилното място и време, на правилните хора;
- да се научат да гледат на конфликта като на нещо нормално проявяващо се в личните им отношения, а не като на нещо непременно лошо;
- да развиват умения за креативно мислене и да търсят всички елементи от пъзела на спорната ситуация, към чието подреждане се стремят всички участници в медиацията;
- да се научат да разглеждат конфликта отвсякъде (отгоре, отстрани), като едно цяло, съставено от отделни детайли, елементи;
- да се научат да мислят «извън кутията» и да търсят решение на конфликтната ситуация и извън нея;
- да осъзнаят и практически проверят, че в медиацията всички са победители.

Когато усвоят тези комуникативни умения и медиаторски техники, учениците, освен че ще могат да разрешават конфликтите помежду си и между своите връстници, ще могат още да развият умения си за ефективно общуване, които да им бъдат полезни в бъдещото си личностно и професионално развитие в обществото (Стоянов, 2015).

ЛИТЕРАТУРА

- Андреева, Л. Социално познание и междуличностно взаимодействие. С., 2007.
- Вълчев, Р. Как да решаваме успешно конфликти. С., 1998.
- Гордън, Т. Трениране на успешни учители. С., 2013.
- Дейвис, М. Антология Социална работа. София, 2008.
- Димитров, Д. Конфликтология. С., 2004.
- Дмитриев, А. В. Конфликтология. Москва, 2003.
- Иванов, И. Мениджмънт на педагогическия клас. Шумен, 2005.
- Иванов, С. Видове конфликти и начини за преодоляването им в професионално-педагогическото общуване с деца от начална училищна възраст. – *Начално училище*, 5, 2005.
- Петрова-Димитрова, Н. Социална педагогика, или педагогика на социалната работа. С., 2014.
- Симеонова, Р. Управление на социалната работа като дейност и система. С., 2011.
- Стоянов, Г. Медиацията като път за изграждане на нова култура на общуване в училище. – *Електронно научно списание „Реторика и комуникации“*, 17, април 2015 г.

Стоянов, Г., Д. Петров. Обучение за медиатори. Работни материали. Кюстендил, 2015.
Тодорина, Д., К. Марулевска. Педевтология. Благоевград, 2010.
Цветанска, С. Предизвикателства в педагогическото общуване. С., 2006.
Янкулова-Цветкова, Й. Модерни аспекти на психологията на образованието. С., 2006.
Янкулова, Й. Педагогическа психология. С., 2012.
Faller, Kurt. Mediation in der pädagogischen Arbeit. Ein Handbuch für Kindergarten, Schule und Jugendarbeit. Mülheim an der Ruhr, 1998.
Grüner, T., F. Hilt, C. Tilp. Streitschlichtung mit Schülermediatoren. Hamburg, 2015.
Marx, A. Mediation und Konfliktmanagement in der Sozialen Arbeit. Stuttgart, 2016.
Закон за медиацията. – <http://www.lex.bg/bg/laws/ldoc/2135496713> – последно посетен на 29.02.2016.
Наредба №2 от 15.03.2007 г. - <http://www.lex.bg/bg/laws/ldoc/2135547782> – последно посетен на 29.02.2016.

Постъпила април 2016 г.

Рецензенти:
доц. д-р Лиляна Стракова
доц. д-р Силвия Цветанска