

**МЕДИАЦИЯТА В УЧИЛИЩЕ – МЕТОД ЗА НЕНАСИЛСТВЕНА  
КОМУНИКАЦИЯ И РЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ**

*Пејо Пеев Пеев*

**MEDIATION AT SCHOOL - A METHOD FOR NON-VIOLENT COMMUNICATION  
AND CONFLICT RESOLUTION**

*Peyo Peev Peev*

**Abstract:** This article examines mediation as a modern method of non-violent communication for the peaceful resolution of conflicts. The goals, objectives and specifics of school mediation are presented. The specific responsibilities of the school mediator are outlined. Also the opportunity to train students and parents in conflict prevention at school are considered.

**Key words:** school mediation, non-violent communication

**Нормативно определение**

Терминът медиация произлиза от латинската дума *medius* – „среден“. От там идва и терминът: *mediare* – „посредник“, от което се заключава, че медиацията е посредничество. В Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент се дава конкретно определение за медиация и медиатор:

- „*медиация*“ означава структурирана процедура, независимо от нейното наименование или начина на позоваване, при която две или повече спорещи страни се опитват сами, на доброволни начала, да постигнат споразумение за разрешаване на спора между тях с помощта на медиатор. Тази процедура може да бъде започната от страните, предложена или разпоредена от съд, или предвидена от законодателството на държава членка“ (чл.3 а);

- „*медиатор*“ означава трето лице, което е помолено да осъществи медиация по ефективен, безпристрастен и компетентен начин, независимо от наименованието или професията на това трето лице в съответната държава членка и от начина, по който третото лице е посочено или от него е поискано да осъществи медиация“ (чл.3 б).

Самата медиация допринася за зачитане на ценностите на другите; развиване на емпатия; чувствителност; аперцепция; умения за конструктивна и приятелска комуникация; способност за ефективно сътрудничество между хора с различни гледни точки и култури.

**Училищна медиация**

В училищната общност учениците усвояват и упражняват морални норми на поведение, умения за работа в екип, умения за сътрудничество с връстници и възрастни, в условие на неконфликтно поведение и нарастващо ниво на морално

съзнание. Както пише Р. Неминска, моралните норми и ценностите са свързани с лично изграждане, което „трябва да бъде насърчавано и подхранвано чрез съвременно преподаване, проучване и чрез силата на личния пример“ (Неминска, 2015). Обществената среда обаче често не е благоприятна за развитието на ученици и „децата в риск“. Според М. Николова и Б. Михалева, към причините за конфликтите в училище могат да се отнесат „недостатъчната комуникация; взаимната зависимост; невъзможността за справяне с конструктивна критика; борбата за власт и влияние; неясното разделение на отговорностите“ (Николова, Михалева, 2017).

Конфликтът, като социокултурен феномен, е сложно социално явление. Той е неизменна част от общуването между хората. Той оказва значително влияние върху процеса на формиране и развитие на човека и обществото като цяло. Появата му в училище обаче „нарушава познатата среда, дори води до нарушаване на самия педагогически процес, но в същото време помага за изграждане на взаимоотношения, дава на участниците (т.е. учениците) в конфликта определен опит, довежда ги до високо ниво на човешки взаимоотношения“ (Букреева et al, 2018).

Когато самите ценности са поставени под съмнение, човек чувства това като заплаха. Р. Неминска определя това състояние по следния начин: „Няма липса на норми, но има различно оценностяване на нормите; няма липса на ценности – има скършен диалог между тях“ (Неминска, 2014).

Едни от основните конфликти в училище се дължат на конфликтите между целите. Всеки ученик има цели, усилията за постигане, които отразяват неговата личност в училищното общество. Когато целите на различните хора влязат в конфликт, тогава не е лесно да се постигне споразумение. В училищната триада учител – ученик – родител конфликтът е доказателство за несподеляне на едни и същи ценности. Но проблемът не е самият конфликт, а как можем да се справим с него. Съвременен метод за преодоляване на конфликти и създаване на позитивна атмосфера в училищната общност е училищната медиация или т. нар. училищно посредничество.

Медиацията в училище е алтернативен метод, при който участниците (конфликтните страни) разрешават конфликта си с безпристрастна трета страна (посредник). Нейното предназначение е да подпомогне всички участници в образователния и възпитателния процес в училище, като създаде условия за намаляване на конфликтите, намаляване на прояви на агресия, физическо и психологическо насилие сред училищната общност. Медиацията в училище е особено ефективна в случаите, когато е необходимо да се възстановят или запазят взаимоотношенията между участниците в образователно-възпитателния процес, тъй като запазването на тяхното взаимодействие е взаимноизгоден факт, пример за това е приятелството и другарството между учениците (Кутюков, 2011).

В своята съдържателна същност медиацията съдържа метода ненасилствена комуникация. Според Р. Неминска, „конфликтът възниква, когато стратегиите за посрещане на нуждите се сблъскват. Ненасилствената комуникация предлага хората да идентифицират споделените нужди, разкрити от мислите и чувствата, които заобикалят тези нужди, да си сътрудничат за разработването на стратегии, които да ги задоволят. Това създава едновременно хармония и обучение за бъдещо сътрудничество. Ненасилствената комуникация поддържа промяната на три взаимосвързани нива: самостоятелно, с други, с групи и социални системи“ (Неминска, 2018).

Училищната медиация се основава на развитието на уважение към личността на ученика, доброволното участие и изразяване на волята и свободата на страните при взимане на решение за изхода от конфликт. Медиацията в училище произтича от факта, че сама по себе си съдържа методи и похвати, чрез които може да трансформира насилието в мир и сътрудничество. Това същевременно спомага за подобряване и промяна на конфликтната ситуация, за правилното разбиране на проблема и за взаимното му разрешаване от страните в спора. Подобно креативно отношение към конфликта обикновено помага за разработване на конструктивно решение. Дейностите по метода на училищната медиация позволяват на страните в конфликта да го разрешат самостоятелно, с помощта на медиатор, организиращ преговорния процес въз основа на собствените си идеи.

*Мисията* на медиацията в училището е да намали насилието, развивайки способността за взаимното разбирателство на участниците в училищната общност като културна традиция. *Целта* е да се развие в училищната общност мирен възстановителен подход към конфликтите. Важни за училищната медиация са *задачи* като: разработване на практики за реагиране при конфликти и спорове; развиване на умения за посредничество; беседи за превенция на насилието и тормоза в училище. Важна задача е и обучаване на учениците в добродетелност, чувство на отговорност, взаимно разбирателство, подкрепа към съученици, учители, родители, граждани и администрацията. Обучение на учениците да общуват помежду си и с хората около тях. *Процедурата* по училищна медиация „се фокусира върху разработването на консенсусни решения на страните. Консенсусът е метод за вземане на решения, основан на общо съгласие и липса на принципи възражения от мнозинството от заинтересованите страни (Мазина, Липко, 2014).

Спецификата на дейността на училищния медиатор изисква той да информира конфликтните страни относно метода на медиация; да мотивира конфликтните страни да участват в медиацията; да насърчава споделянето на необходимата информация за разрешаване на конфликта, като същевременно анализира конфликтната ситуация. Училищният медиатор разчита езика на истинността на казаното и езика на тялото; въздържа се от ценностни оценки и емоционални реакции. Важно умение на училищния медиатор е да генерира идеи и разнообразни предложения за разрешаване на конфликта; да насърчава конфликтните страни да генерират идеи за разрешаването на конфликта. Училищният посредник трябва да спазва безопасността на децата и учениците, като има винаги готовност да осигурява почивка и дава време страните да преодолеят негативните емоции и стреса, възникнали в процеса на преговорите.

Основните принципи на училищната медиация, които я правят ефективен инструмент за миротворчество, са свързани с:

*Независимост.* При провеждане на медиацията медиаторът може да води процедурата само ако гарантира своята независимост, безпристрастност и неутралност.

*Доброволност.* В своята същност медиацията е доброволна и поверителна процедура. Доброволното участие в процедурата по медиация е израз на свободната воля на всяка от страните.

*Равенство на страните.* Медиацията в училище се осъществява в дух на толерантност и уважение към всяка страна на конфликта. „Толерантността е промяна

на светоусещането – убеждение за ценност не защото си различен, а защото си равнопоставен. Защото ценността е в отношението, в разбирането, в допускането.“ (Неминска, 2014)

*Неутралност.* Училищният медиатор е неутрална трета страна, която действа като фасилитатор и насърчава конструктивни преговори в самия медиативен процес. За тази цел не проявява пристрастие и не налага решение по спора.

*Поверителност.* Поверителността е един от най-важните детайли на медиативния процес. В началото му медиаторът декларира пред страните, че обстоятелствата, фактите и документите, които са му станали известни, ще останат поверителни.

Дейността по разрешаване на училищни конфликти чрез медиация е нова парадигма в образователната политика. Медиацията предоставя уникална възможност за обединяване на страните, участващи в образователно-възпитателния процес, за ненасилствена комуникация в конфликтни ситуации. Училищната медиация по мнението на Т. Дронзина е „достъпна за всички, в нея може да участва всеки член на училищната общност“ (Дронзина, 2016: 47). Училищната медиация е организационна форма, в която училищният медиатор изпълнява принципите и технологиите на възстановителния подход в образователната институция. Понякога той бива подпомаган от родители, учители и най-вече – от обучени за тази цел ученици. Обучените за посредници ученици изпълняват дейности по медиация сред своите съученици. В същото време медиацията между връстници е добре да се осъществява само между ученици, като същите трябва да са подпомагани от училищния медиатор, в случай че децата не са в състояние да се справят сами (пос. изт.).

Дейността на училищната медиация обхваща целия социален живот на участниците в училищната общност, а именно учители, ученици родители. В този смисъл “социалните умения се разглеждат като поведения, ефективни в ситуации на социално педагогическо взаимодействие. Това са умения за общуване, въздействие и взаимодействие със съученици, педагогическа колегия и всички, свързани в образователното и социално пространство на училището, като се избягват конфликт и социална дисхармония. Спецификата на социалните умения, развивани в училищна среда, е свързана с взаимодействия между ученици, съученици, учители, представители на различна семейна и религиозна култура и различни социални норми; между ученици, съученици, учители, живеещи в различни социални среди и със силно разделителен икономически фактор между семействата им. Този дисбаланс насочва към откриване на подходящия начин на поведение или последователност от поведенчески реакции. Ето защо развиването и управлението на социалните умения в училищна среда придобива водещо значение за безконфликтно общуване между подрастващите в класните стаи и извън тях. Развиването на подобни социални умения е гарантирано преодоляване на агресията в училище и на агресивните модели на поведение извън стените му (Неминска, 2018).

Училищната медиация като ненасилствена комуникация има важна роля в прилагането ѝ в семейството. За целта родителите (или настойниците) може да бъдат обучени в основите на предотвратяване и разрешаване на конфликти. Това ще позволи на родителите компетентно да помагат на своите деца, както в семейството, така и в потенциално конфликтни ситуации. Така и децата, и учениците по-лесно ще се социализират. По този начин училищната медиация с помощта на семейството става

териториална среда за тяхното развитие. Участието в медиацията променя подрастващите, защото те разбират какво е да са толерантни, да виждат различни гледни точки, да водят преговори.

Училищната медиация е ефективен и ефикасен начин, който учи на уважение към себе си и към другите, на поемане на отговорност за действия и техните последици. Това е един от методите на ненасилствената комуникация за навременно решаване и предотвратяване на конфликти, спорове и насилие в училищната общност.

### ЛИТЕРАТУРА

- Букреева Е. А., Белокопытова С. А., Малышева О. В., Труфанова Т. В. (2018). Предупреждение и способы разрешения конфликтов у дошкольников. *Молодой ученый*, № 19, 185-187.
- Дронзина, Т. (2016). *Управление и разрешаване на конфликтни ситуации в училище*. Сливен.
- Мазина, О.Н., Лышко Е.В. (2014). Образовательная медиация как действенный инструмент защиты прав детства в условиях службы примирения. *Молодой ученый*, № 5, 532-535.
- Неминска, Р. (2014). *Аксиомата толерантност*. Изд. Фондация Буквите, ISBN 978-619-154-086-0
- Неминска, Р. (2015). Учебно-практическа технология за развитие на педагогически умения у студенти педагози. *I-продължаващо образование*, том 10, <https://diuu.bg/emag/3291/2/>
- Неминска, (2018). Съвременни аспекти на гражданското образование. Стара Загора: УИ Тракийски Университет, ISBN: 978-954-338-144-9
- Николова, М., Михалева, Б. Конфликта в училище. *Педагогически форум*, DOI: 10.15547/PF.2017.012

### **Нормативни документи**

*Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2008 година относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси //Официален вестник на Европейския съюз. Год. 51, 24.05.2008. ISSN 1830-3617*

*Закон за медиацията. Обн. ДВ. бр.110, 17 Декември 2004 г.*

### **Пейо Пеев Пеев**

Педагогически факултет  
Тракийски университет - Стара Загора  
България  
Следдипломна квалификация 112

### **Peyo Peev Peev**

Faculty of Education  
Trakia University - Stara Zagora  
Bulgaria  
Specialty SDK 112

e-mail: [perelik76@gmail.com](mailto:perelik76@gmail.com)

**Рецензент:** доц. д-р Румяна Неминска