

„Техники за медиация при решаване на конфликти“

Наръчник за училища



2025

Наръчника е изготвен по инициатива „Нова перспектива“ на Сдружение „Клуб Отворено общество“ – Русе, който се реализира с финансовата подкрепа на проект INSPIRE: Подобряване на националната подкрепа за превенция, интервенция, и отговор на насилието над деца, и овластяване на жертвите и е съфинансиран от Европейския съюз и фондация „Работилница за граждански инициативи“ (ФРГИ)



ФОНДАЦИЯ
РАБОТИЛНИЦА
ЗА ГРАЖДАНСКИ
ИНИЦИАТИВИ
подкрепяме инициативните



Съфинансирано от
Европейския съюз

Въведение

Насилието над деца е феномен, който съществува във всяка държава, общество, етническа или религиозна група, независимо от социалния статус на детето или семейството. Закрилата на детето срещу „всички форми на физическо или умствено насилие, посегателство или злоупотреба, липса на грижи или небрежно отношение, малтретиране или експлоатация, включително сексуални престъпления“ е основно право, гарантирано от Конвенцията на ООН за правата на детето (Член 19, КПД).

Инициативата на Клуб „Отворено общество“- Русе „Нова перспектива“ има за цел да повиши информираността и чувствителността към насилието над деца и между деца върху деца на територията на област Русе; да приложи нов медиаторски подход, целящ превенция на насилието в училище, дома и общността; да развие специфични умения сред полицаи, социални работници, служители в институции, учители и педагогически специалисти; да разработи политики на областно ниво за борба с насилието над деца с участието на заинтересованите страни; да представи добри европейски практики по темата, да повиши капацитета на кандидатстващата организация за работа по проблемите на деца, преживели насилие.

Инициативата се реализира съвместно с Областна администрация – Русе, сдружение „Ателие за креативни идеи“- Русе и Асоциацията на християнските младежки села в Германия (CJD).

I. Насилието над деца

Насилието над деца е сериозен социален проблем, който може да има дълготрайни негативни последици върху физическото, психическото и емоционалното здраве на младите хора. То може да приеме различни форми и да се прояви в различни контексти – семейство, училище, общност или онлайн среда. Разбирането на различните видове насилие над деца е от съществено значение за разработването на ефективни стратегии за превенция и интервенция.

1. Видове насилие над деца

Физическо насилие: Това включва всякакви действия, които причиняват физическа болка или наранявания на детето. Примери за физическо насилие са удари, шамари, ритници, изгаряния и други форми на телесно наказание. Физическото насилие може да доведе до сериозни здравословни проблеми и травми.



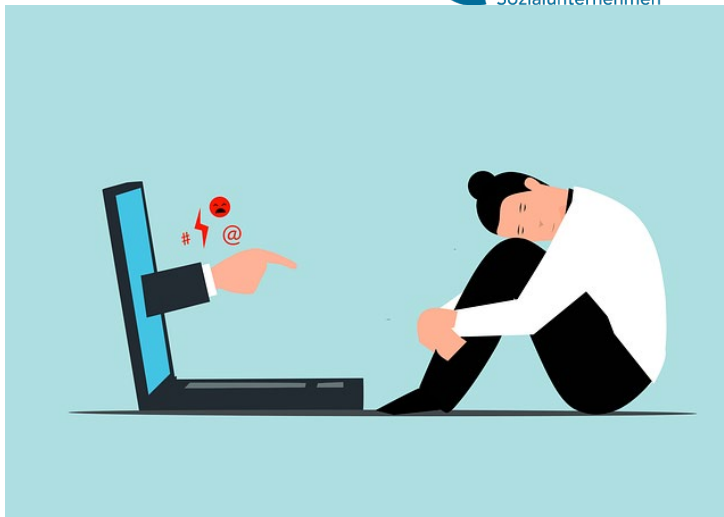
Психическо и емоционално насилие: Това включва вербални атаки, заплахи, обиди, унижения и манипулации, които могат да доведат до чувство на страх, безпокойство и ниско самочувствие у детето. Психическото и емоционално насилие често оставя дълбоки следи върху психиката на детето и може да доведе до депресия, тревожност и други психични разстройства.



Сексуално насилие: Включва всякакви сексуални действия или поведения, които експлоатират детето сексуално. Това може да бъде както физическо, така и вербално насилие, което включва неприлични коментари, показване на порнографски материали или сексуални контакти. Сексуалното насилие е особено опасно и може да има трайни последици върху психичното и физическото здраве на детето.

Неглижиране: Това е форма на насилие, при която основните нужди на детето не са удовлетворени. Неглижирането може да включва липса на храна, медицинска грижа, образование или емоционална подкрепа. Децата, които са неглижирани, често страдат от недохранване, лошо здраве и изоставане в развитието си.

Кибертормоз: Това е форма на насилие, която се случва в дигиталната среда. Кибертормозът включва използването на интернет и мобилни технологии за тормоз, заплахи, клевети и разпространение на унижителни снимки или видеа. Той може да има сериозни психологически последици за жертвите, включително депресия, тревожност и дори суицидни мисли.



Трафикът и експлоатацията на детски труд в по-голямата си част е организирана престъпна дейност, чиято цел е печалба чрез сексуална и/или трудова злоупотреба, както и чрез подтикване към просия, кражби и други противоправни деяния, които вредят на живота, здравето и достойнството на децата и са грубо нарушение на техните основни човешки права.

Разбирането на различните видове насилие над деца е първата стъпка към създаването на ефективни мерки за тяхното предотвратяване и справяне с последствията им. Важно е обществото, институциите и семействата да работят заедно, за да осигурят безопасна и подкрепяща среда за всички деца. Само чрез обединени усилия можем да гарантираме, че всяко дете ще расте в условия на уважение, любов и защита.

2. Отражението на насилието върху децата

Независимо от социо-културните специфики на средата, в която израстват, всички деца са силно уязвими за всякакви форми на насилие, включително и в случаите, когато в тяхно присъствие се извърши насилие върху обичан човек. Често такива прояви водят до сериозни нарушения на здравето и социалните способности, включително чрез прояви на депресия, състояния, свързани с посттравматичен стрес, компрометирана ценностна система и умения за изграждане на връзки. Това са състояния които се изразяват като:

- **Физически последици**

Физическото насилие може да доведе до непосредствени физически наранявания като синини, фрактури, изгаряния и други травми.

Дългосрочният стрес и травма могат да увеличат риска от хронични заболявания като сърдечно-съдови проблеми, диабет и автоимунни заболявания.

- **Психически и емоционални последици**

Насилваните деца често развиват тревожни разстройства и депресия, които могат да продължат през целия им живот.

Посттравматичен стресов синдром (ПТСР): Много деца, които са преживели насилие, развиват симптоми на ПТСР, включително кошмари, ретроспекции и повишена тревожност.

Постоянното насилие може да доведе до ниско самочувствие и усещане за безпомощност и безнадеждност.

- **Социални и поведенчески последици**

Децата, които са преживели насилие, често имат затруднения в училище, включително проблеми с концентрацията, академичните постижения и поведението.

Те могат да се чувстват изолирани и да избягват социални взаимодействия поради страх или срам.

Някои деца реагират на насилието с агресивно поведение спрямо други деца или възрастни.

- **Злоупотреба с вещества**

Децата, които са преживели насилие, са по-склонни да започнат употребата на наркотици и алкохол като начин за справяне със стреса и болката.

- **Възрастови специфични последици**

Насилието в ранна възраст може да наруши нормалното развитие на мозъка и да доведе до дълготрайни когнитивни и емоционални проблеми.

Тийнейджърите, които са преживели насилие, са по-склонни към рисковано поведение, включително самоубийствени мисли и опити.

- **Интергенерационни последици**

Децата, които са преживели насилие, са по-склонни да станат насилници сами по-късно в живота, създавайки цикъл на насилие.

3. стратегии за справяне с насилието



Стратегия 1 ⇒ Възприятие

За децата не е лесно да интерпретират ситуациите правилно. Игрите за възприемане сенсibiliзират децата. Оптичните илюзии, например, ни карат да разберем колко лесно можем да сбъркаме. И колко важно е да се вгледаме отблизо. Децата също се забавляват много с езиковите игри. В ролевите игри те сменят гледните точки и практикуват съчувствие към другите и приемане на различията.

Стратегия 2 ⇒ Движение

Тук агресията не се потиска, а се освобождава контролирано. Например в упражненията от бойни изкуства като бокс или тай чи. В спортни състезания с подплатени антиагресивни бухалки и фанданго ударници, децата могат да изпускат парата безопасно. Спортите с топка също укрепват отборния дух. Спортове като джогинг, йога или танци имат релаксиращ ефект. Кратките почивки за упражнения могат да бъдат вмъкнати в урока по всяко време.

Стратегия 3 ⇒ Успокояване

Във фантазията могат да се визуализират желания и благоприятни състояния, да се предсказват. Упражненията за релаксация, при които децата дишат съзнателно и

дълбоко, понижават сърдечната честота и освобождават напрежението. „Спри – дишай – успокой се“, тази формула трябва да имат децата в остри ситуации на гняв. Често помага броенето до 5.

Стратегия 4 ⇒ Самочувствие

Който умее да отблъсква провокации, печели. Това означава да се познаваме добре и да се харесваме. Какво мога да направя по-добре, какво не? Какво ме кара да се чувствам добре? И какво ми помага да се справя? Всяко дете може да направи лична кутия за съкровища, в която да сложи неща, които му харесват, предмети, забавна книга, снимки, любима музика.

5. Превенция на насилието в училище

Превенцията на насилието в училище е комплексен процес, който изисква сътрудничество между учители, ученици, родители и администрация. Ефективните стратегии за превенция включват комбинация от образователни, социални и организационни мерки.

Ето някои подходи:

- ✓ Признайте, че има проблеми и трудности. (Имало ли е или има проблеми с насилието в училище? Как се проявяват те? Имало ли е някакви конкретни, изключителни инциденти?)
- ✓ Съгласете се какво точно се има предвид под насилие и нетърпимо поведение.
- ✓ Преглед на ситуацията в училището с участието на всички заинтересовани страни (учители, родители, ученици, домакини, външен преподавателски и помощен персонал). Къде са проблемите? Какво вече се случва?
- ✓ Създаване на ръководна група, съставена от учители и представители на родителите.
- ✓ Квалификация на ръководната група и отделните учители чрез подходящо допълнително обучение за консултанти или медиатори по превенция на насилието.
- ✓ Включване и сътрудничество с организации за закрила на детето, както и с институции за работа с младежи, служби за социално подпомагане и полиция.
- ✓ Намиране на спонсори и допълнителни финансови ресурси (пилотни проекти, участие в конкурси и др.).
- ✓ Разработване на програма за превенция на насилието, която включва мерки за подкрепа на отделни деца, класове и цялото училище
- ✓ Изготвяне на план стъпка по стъпка, който подробно процедурата описва . Мерките са разнообразни и се отнасят до отделни ученици, цели класове, учителския колектив, работата с родителите, цялото училище и работата с обществеността
- ✓ Стремете се към работа в мрежа с други училища, както и към работа в мрежа на местно ниво или в съседство със съответните институции. Участие в или създаване на кръгла маса за "превенция на насилието".

Преподаването е в основата на училището. Но училището е нещо повече от уроци. Ето защо не е достатъчно превенцията на насилието да се осъществява единствено и само на ниво класна стая. Училището е самостоятелно жизнено пространство както за учениците, така и за учителите. Разглеждането на училищното ниво насочва към измерението на съвместно отговорните и практикувани ценности и норми. Те трябва да бъдат ясно ориентирани към принципите на ненасилствено, уважително и достойно взаимодействие помежду им, което изключва дискриминацията и принизяването, приема и уважава личността на всички и е предназначено за ползата и напредъка на всички.

6. Техники за решаване на конфликти и превенция на насилието



1. Медиация и разрешаване на конфликти

Обучение на учители и ученици в техники за медиация, които помагат за разрешаване на конфликти по конструктивен начин и организиране на кръгове за възстановяване, където участниците могат да обсъдят проблемите и да намерят решения заедно.

2. Менторство и подкрепа

Създаване на менторски програми, където по-възрастни ученици или възрастни доброволци могат да предоставят подкрепа и насоки на по-младите ученици, както и формиране на групи за подкрепа, където учениците могат да споделят своите преживявания и да получат емоционална подкрепа.

3. Обучение по социални умения

Провеждане на ролеви игри и симулации, които учат учениците на умения за комуникация, емпатия и разрешаване на конфликти и организиране на работилници, където учениците могат да научат и практикуват важни социални умения.

4. Положителна дисциплина

Въвеждане на система за награди и признания, която насърчава положителното поведение и намалява нуждата от наказания. Използване на конструктивни санкции, които учат учениците на отговорност и ги мотивират да променят своето поведение.

5. Интерактивни програми

Организиране на театрални постановки и драматизации, които представят различни сценарии на насилие и предлагат алтернативни решения, както и провеждане на филмови прожекции и последващи дискусии, които насърчават критично мислене и разбиране на проблема.

6. Родителско участие

Организиране на редовни срещи с родителите, където те могат да научат повече за насилието в училище и как да подкрепят своите деца. Даване на домашни задачи и проекти, които включват участието на родителите и насърчават семейната комуникация, е също метод за привличане на родителите към проблема.

7. Технологични инструменти

Използване на мобилни приложения, които позволяват на учениците да подават анонимни сигнали за насилие и да получават помощ, както и създаване на виртуални класни стаи, където учениците могат да обсъждат проблеми и да получават подкрепа от учители и съученици.

8. Проактивни мерки

Това включва обучение на ученици да бъдат патрули, които наблюдават за случаи на насилие и информират учителите и разработване на планове за безопасност, които включват процедури за реакция при случаи на насилие.

II. Медиаторски подход



Медиаторският подход работи на няколко равнища едновременно — индивидуално (развитие на лични умения за комуникация и саморегулация), междуличностно (разрешаване на конкретни спорове) и институционално (формиране на обща училищна политика за мирно разрешаване на конфликти). Чрез създаването на системи за училищна медиация, подкрепени от обучени екипи и ясен регламент за действие, училищата могат да изградят среда, в която насилието не само се предотвратява, но и се заменя с култура на уважение, отговорност и сътрудничество.

Медиаторският подход се прилага успешно в много държави по света. В Съединените щати например училищните програми за медиация между връстници ("Peer Mediation Programs") се прилагат от над 30 години. В тези програми ученици преминават специално обучение как да посредничат между свои съученици при спорове. В училището се подбира екип от ученици-медиатори. Те учат техники за активно слушане, задаване на въпроси, справяне с емоции и подпомагане на договарянето на решения. Когато възникне конфликт, участниците могат доброволно да изберат да потърсят помощ от съученик медиатор вместо от учител или директор. В резултат се отчита значително намаляване на дисциплинарните мерки и агресивните прояви и повишаване на емоционалната интелигентност и отговорността на учениците.

Основната цел на медиаторския подход е да осигури мирно и конструктивно разрешаване на конфликти чрез диалог и взаимно разбирателство, вместо да се използват наказания или физическа намеса. Този подход цели да възстанови отношенията между страните в конфликта, като се съсредоточава върху комуникацията, емоционалната саморегулация и спазването на принципите на справедливост и уважение.

1. Специфични цели на медиаторския подход са:

- Постигне на взаимно разбирателство – да се осигури възможност за страните в конфликта да изразят своите чувства и гледни точки в безопасна и подкрепяща среда.
- Подобряване на комуникацията – да се развият умения за ефективно общуване и слушане, което води до намаляване на недоразумения и напрежение.
- Разрешаване на конфликти без насилие – да се предостави алтернатива на физическата или вербална агресия при решаване на спорове, като се насърчават мирни и цивилизовани методи.
- Запазване на добри отношения – да се възстановят и запазят отношенията между страните в конфликта, което е особено важно в училищна среда, където ученическите социални мрежи са важен аспект от ежедневието.
- Развитие на емоционална интелигентност – да се стимулира саморегулацията на емоциите и разпознаването на чувствата на другите, което води до по-зрели и социално отговорни индивиди.
- Стимулиране на самостоятелност и отговорност – да се ангажират учениците в процеса на решаване на конфликтите, като по този начин се изграждат у тях умения за самостоятелно управление на конфликти в бъдеще.
- Превенция на насилие – да се намалят случаите на училищен тормоз и насилие чрез обучение на ученици, учители и родители как да разпознават, предотвратяват и разрешават конфликти своевременно.

Медиаторският подход за разрешаване на конфликти в училищата играе съществена роля в предотвратяването на агресия и насилие сред учениците. Той предлага ефективен начин за справяне със спорове, като вместо да се прибегва до наказания или физическа намеса, се насърчава диалогът и взаимното разбирателство. В основата на този подход стои стремежът към възстановяване на отношенията, подкрепа на емоционалната интелигентност и развитие на умения за конструктивно решаване на конфликти.

Медиацията не само намалява нивото на насилие в училището, но и стимулира учениците да бъдат по-отговорни и самостоятелни при разрешаването на конфликти. Чрез активно слушане, съпричастност и търсене на компромиси се създава атмосфера на уважение и разбирателство, която е основа за по-здрави и хармонични взаимоотношения. Този подход е не само превенция, но и обучение за важността на мирното съжителство и емоционалната регулация, което е от ключово значение за социализацията на учениците в училищна среда.

Медиаторският процес включва не само учениците, но и учители, родители и други членове на училищната общност, като тяхната подкрепа и ангажираност са от решаващо значение за успешното прилагане на подхода и постигането на дългосрочни резултати.

2. Основни понятия

При разработването на медиаторски подход за разрешаване на конфликти, особено в училищната среда, е важно да дефинираме основните понятия, които ще се използват в процеса. Това ще помогне за ясното разбиране и прилагане на подхода. Ето някои от тях:

1. Агресия

Определение: Агресията е всяко действие, което цели да нанесе вреда или да доминира над друга страна. Тя може да бъде физическа, вербална или психологическа. Агресията често е резултат от нереализирани конфликти и неизразени емоции.

2. Насилие

Определение: Насилието е форма на агресия, която води до физическо или психологическо увреждане на другия човек. То може да се проявява в различни форми — физическо, емоционално, сексуално, икономическо или социално.

3. Конфликт

Определение: Конфликтът е противопоставяне или несъгласие между две или повече страни, което може да възникне от различия в интересите, ценностите, възприятията или поведението. Конфликтите могат да бъдат вербални, емоционални или физически.

4. Решаване на конфликти

Определение: Това е процесът, в който страните в конфликта търсят начин да преодолеят различията си чрез диалог, компромис или посредничество, за да постигнат мирно и взаимно приемливо решение.

5. Преодоляване на конфликти

Определение: Преодоляването на конфликти се отнася до умението да се премине през конфликтната ситуация по такъв начин, че тя не води до вреди или емоционални поражения. Този процес включва използване на стратегии като компромис, сътрудничество или дори отделяне на страните за възстановяване.

6. Решаване на конфликти чрез сътрудничество

Определение: Това е подход за разрешаване на конфликти, при който страните работят заедно, за да намерят решение, което е приемливо за всички. Този подход поставя акцент върху взаимно уважение, компромис и съвместно изграждане на решение, което е в полза на всички участници

7. Конфликтна култура

Определение: Конфликтната култура се отнася до начина, по който дадена общност или група реагира на конфликти. В училищната среда, това може да включва нагласите и вярванията на учениците, учителите и родителите относно конфликтите и медиацията.

Развитето на положителна конфликтна култура в училище може да бъде ключово за успешната интеграция на медиацията в ежедневната практика.

8. Превенция на конфликти

Определение: Превенцията на конфликти се отнася до действия и стратегии, насочени към предотвратяване на възникването на конфликти още в началния им стадий. В училищната среда това може да включва програми за обучение на учениците в социални умения, емоционална интелигентност, както и стратегии за управление на стреса.

9. Медиация

Определение: Медиацията е процес на доброволно посредничество между страните в конфликт, при който медиаторът (неутрален и квалифициран човек) помага на страните да намерят взаимно приемливо решение. Медиаторът не взема страна, а само улеснява комуникацията и търсенето на компромиси.

10. Медиатор

Определение: Медиаторът е неутрална и обучена фигура, която управлява процеса на медиация. Той или тя насърчава активното слушане, насочва разговора в конструктивно русло и помага на страните да достигнат до взаимно удовлетворително решение.

11. Насочваща медиация

Определение: Насочващата медиация е форма на медиация, при която медиаторът активно насочва страните към решения, като предоставя рамка за обсъждане на техните различия и като предлага конкретни стъпки за постигане на компромис. Това може да бъде полезно, когато страните в конфликта имат затруднения да водят конструктивен разговор.

12. Необвързваща медиация

Определение: Това е форма на медиация, при която страните в конфликта не са задължени да приемат предложените решения. Медиаторът улеснява обсъжданията, но не налага никакви задължения. Този тип медиация е често използван в ситуации, където страните имат силна независимост и не искат да се ангажират със задължителни резултати.

13. Миротворчески умения

Определение: Миротворческите умения включват набор от способности, които позволяват на индивидите да разпознават и разрешават конфликти мирно, без прибегване към насилие. Те включват умения за комуникация, активното слушане, справяне със стреса и емоциите, както и за водене на конструктивни разговори.

14. Активно слушане

Определение: Активното слушане е умение, при което се обръща пълно внимание на говорещия, за да се разберат не само думите, но и емоциите и намеренията зад тях. Този процес е важен в медиацията, за да се изяснят позициите и да се създаде пространство за разбирателство.

15. Емоционална интелигентност

Определение: Емоционалната интелигентност включва способността да разпознаваш и контролираш своите емоции, както и да разпознаваш емоциите на другите. В контекста на конфликти, тя е ключова за ефективното разрешаване на спорове и предотвратяване на ескалация към насилие.

16. Емпатия

Определение: Емпатията е способността да се поставиш на мястото на другия човек и да разбереш неговите чувства, мисли и преживявания. В контекста на медиацията, емпатията е важен инструмент за изграждане на взаимно разбирателство и за намаляване на напрежението между страните в конфликт.

17. Ролята на третата страна

Определение: В медиацията, третата страна (медиаторът) играе ролята на неутрален посредник, който помага на конфликтующите страни да постигнат споразумение. Ролята на медиатора е да не взема страна, а да осигури структуриран процес, който насърчава сътрудничеството и компромисите.

18. Съгласие

Определение: Съгласието в контекста на медиацията е взаимно прието решение или план за действие, постигнат след диалог и компромис между страните в конфликт. В училищна среда, съгласията могат да включват както практични решения, така и емоционални ангажименти, които укрепват отношенията между учениците.

19. Управление на емоциите

Определение: Управлението на емоциите е важен аспект на процеса на медиация, при който учениците учат да идентифицират и регулират емоциите си по време на конфликти. Това включва техники за самоуспокоение, овладяване на гнева и подходи за емоционално изразяване, които водят до по-конструктивно взаимодействие.

3. Медиацията като процес



Медиацията е неутрален, доброволен и конфиденциален процес, в който трета страна, наречена медиатор, помага на конфликтующите страни да постигнат споразумение чрез диалог и сътрудничество. Тя е основана на принципа на взаимното уважение и зачитане на интересите на всички участници. В училищна среда, процесът на медиация обикновено включва ученици, но може да обхваща и учители, родители и други членове на общността. Същността на медиацията е да подпомогне разрешаването на конфликти по мирен и конструктивен начин, което намалява вероятността за насилие и агресия и същевременно укрепва социалните и емоционалните умения на участниците.

Медиацията има редица предимства, които я правят ефективна и желана алтернатива на традиционните методи за разрешаване на конфликти:

- ✓ Постигане на взаимно приемливи решения: Процесът е ориентиран към намирането на решения, които удовлетворяват всички страни, което помага за дългосрочна стабилност на отношенията.
- ✓ Подобряване на комуникацията: Медиаторите насърчават открит и честен диалог, което може да доведе до по-добро разбиране между страните.
- ✓ Предотвратяване на насилие: Медиаторският процес осигурява безопасен канал за разрешаване на конфликти, което намалява вероятността за агресия или насилие.
- ✓ Запазване на отношенията: Медиаторите работят за възстановяване на отношенията между конфликтующите страни, което е от значение за учениците, които трябва да продължат да се учат и взаимодействат заедно.

4. Основни принципи на медиацията

Медиацията се базира на основни принципи, които осигуряват не само ефективността на процеса, но и неговата етика и съответствие с основните ценности на справедливост, неутралитет и уважение към страните. Принципите на медиацията ръководят всички етапи на процеса и са основополагащи за създаването на безопасна, конструктивна и взаимно уважителна среда за решаване на конфликти. Те включват следните ключови елементи:

4.1. Неутралност

Медиаторът трябва да бъде неутрален, т.е. да не взема страна в конфликта и да не изразява предпочитания към една или друга страна. Той не трябва да влияе на решенията на страните, а само да създава условия за конструктивен диалог и да помага за намирането на решение, което е приемливо за всички. Неутралността на медиатора осигурява, че страните се чувстват справедливо третирани и че техните интереси и мнения се разглеждат равнопоставено.

4.2 Доброволност

Медиацията е доброволен процес, което означава, че участниците имат свободата да се включат в него, да останат в него и да излязат от него по всяко време. Те не са задължени да приемат предложенията или решенията, които се обсъждат, и могат да оттеглят съгласието си по всяко време. Тази доброволност е важна за процеса, тъй като гарантира, че страните се ангажират с процеса от собствено желание и са мотивирани да постигнат споразумение.

4.3. Конфиденциалност

Конфиденциалността е основополагащ принцип на медиацията. Всички дискусии и споразумения, направени по време на медиационния процес, трябва да останат в тайна и да не се използват в бъдещи съдебни или други процедури, ако медиацията не доведе до резултат. Тази гаранция за конфиденциалност насърчава откритото изразяване на мнения и чувства, като участниците са уверени, че това, което споделят, няма да им бъде използвано против тях.

4.4.Равнопоставеност

Медиацията трябва да осигурява равнопоставеност на всички участници в процеса. Това означава, че всеки има право да бъде изслушан и да изрази своето мнение без страх от манипулации или неравноправие. Медиаторът трябва да се грижи за това да не се получават неравенства в процеса, като дава равно време на всички участници за изразяване на позициите си.

Тези принципи правят медиацията не само ефективен инструмент за разрешаване на конфликти, но и етично и социално отговорно средство за разрешаване на спорове. Техният спазване гарантира, че процесът е справедлив, конструктивен и уважава правата и чувствата на всички участници.

5. Фази на медиацията

Процесът на медиация преминава през няколко ключови етапа, които включват подготовка, изясняване на проблемите, генериране на решения и постигане на съгласие. Всеки от тези етапи има специфични цели и задачи, които се изпълняват със сътрудничеството на всички участници и под ръководството на медиатора.

5.1. Подготовка на медиацията

В началото на процеса медиаторът подготвя страните за процеса, като ги информира за правилата на медиацията, основните ѝ принципи и очакванията. В тази фаза медиаторът може да проведе индивидуални срещи с всяка от страните, за да разбере по-добре техните възприятия за конфликта и да събере информация относно основните спорни въпроси. Подготовката е важна, тъй като осигурява установяване на доверие между медиатора и страните и подготвя участниците за открит и честен разговор.

5.2. Представяне на страните

След подготовката започва основната част на медиацията. Всеки участник има възможност да изрази своята гледна точка и да представи своите чувства и интереси, свързани с конфликта. Важно е този етап да бъде не само конструктивен, но и балансиран – медиаторът трябва да осигури време и пространство на всяка страна да изрази своите притеснения, без да се прекъсва или омаловажава мнението на другия участник.

5.3. Идентифициране на основните проблеми

След като страните изложат своите становища, медиаторът започва да обобщава проблемите, за да разбере основните причини за конфликта. Това е важен етап, тъй като той позволява да се изясни и уточни какво точно е причинило напрежението между страните и какви са техните основни интереси. Медиаторът може да използва въпроси за уточняване, за да насочи участниците към разкриването на дълбочинните причини на конфликта, а не само към повърхностните проблеми.

5.4. Генериране на възможни решения

В тази фаза медиаторът насърчава страните да предлагат възможни решения на конфликта. Страните се окуражават да предложат идеи и да обсъдят различни варианти

за разрешаване на конфликта. Това е етапът, в който креативността и сътрудничеството играят ключова роля. Медиаторът може да предложи различни методи за постигане на компромис или да насърчи страните да открият нови възможности за решаване на спора.

5.5. Оценка на решенията и постигане на споразумение

След като страните предложат възможни решения, медиаторът ги води към оценка на тези решения, за да видят дали са реалистични и приложими. Важно е да се анализират последствията от всяко предложение, както и да се обсъдят възможностите за прилагането му. След този етап страните може да постигнат споразумение, което да удовлетворява и двете страни и да води до разрешаване на конфликта.

5.6. Заключение на процеса

След като бъде постигнато споразумение, медиаторът обобщава постигнатото и предоставя информация относно следващите стъпки, които страните трябва да предприемат. Тези стъпки могат да включват действия за прилагане на споразумението или следене на напредъка на отношенията между страните. Медиаторът може да предложи и последваща среща, ако се наложи.

6. Ролята на медиатора

Медиаторът играе централна роля в процеса на медиация, като основната му задача е да улеснява комуникацията между страните в конфликт и да помага за постигането на взаимно приемливо решение. Въпреки че медиаторът не взема решения вместо страните и не предоставя решения, той играе съществена роля в създаването на условия, които позволяват на страните да разрешат конфликта си чрез собствено споразумение. Основните аспекти на ролята на медиатора са:

6.1. Неутрален посредник

Медиаторът трябва да бъде неутрален и обективен, без да заема страна в конфликта. Той не трябва да има личен интерес в разрешаването на спора и трябва да остане безпристрастен към страните. Неговата неутралност осигурява, че участниците ще се чувстват сигурни, че техните позиции ще бъдат равнопоставено чути и разгледани.

6.2. Подпомагаща комуникация

Една от основните роли на медиатора е да улеснява комуникацията между страните. Много конфликти възникват или се задълбочават поради лоша комуникация, неразбиране или взаимни обвинения. Медиаторът помага на страните да изразяват своите чувства и нужди по конструктивен начин, като ги насърчава да слушат и да се опитват да разбират гледните точки на другите.

6.3. Създава безопасна и уважителна среда

Медиаторът създава безопасна и уважителна атмосфера за двете страни, в която те могат да изразяват своите мисли и чувства без страх от осъждане или агресия. Възможността страните да се чувстват комфортно и сигурно в процеса на медиация е ключова за успешното разрешаване на конфликта. Медиаторът също така следи за спазването на основните принципи на медиацията, като конфиденциалността и доброволността.

6.4. Помага за формулиране на решения

Медиаторът не предлага решения, но помага на страните да формулират възможни решения, които са в съответствие с техните интереси и нужди. Той насърчава страните да търсят креативни и взаимно изгодни решения, които не само да разрешат конфликта, но и да запазят или дори укрепят отношенията им.

6.5. Управление на процеса

Медиаторът организира и ръководи процеса на медиация, като установява правилата на взаимодействие, определя етапите на процеса и се уверява, че тези етапи се спазват. Той насърчава конструктивния подход и помага на страните да се съсредоточат върху решенията, а не върху емоционалните аспекти на конфликта.

6.6. Насърчава активното участие

Медиаторът насърчава активното участие на всички страни в процеса. Той се стреми да даде на всяка страна възможност да изрази своето мнение, да изложи своите възприятия и да сподели своите нужди. Често това означава да изслушва внимателно и да подсилва диалога, за да се осигури че всяка страна се чувства чува и разбрана.

6.7. Предлага алтернативи

Медиаторът не налага решения, но може да предложи алтернативи и различни начини за разрешаване на конфликта. Той може да предложи различни подходи или идеи за решения, които да насърчат страните да разгледат нови перспективи и да приемат иновации, които преди не са били обмисляни.

6.8. Осигурява спазване на конфиденциалност

Медиаторът е отговорен за осигуряване на конфиденциалността по време на целия процес на медиация. Това включва гарантиране, че всичко казано по време на медиацията ще остане между участниците и няма да бъде използвано срещу тях в други контексти, като съдебни производства или други правни действия.

6.9. Спомага за постигане на споразумение

Основната цел на медиатора е да помогне на страните да постигнат споразумение. Това споразумение може да варира по своята същност – от конкретно решение, до договореност за бъдещи стъпки или за начина на взаимодействие. Медиаторът играе роля в оформянето и структурирането на това споразумение така, че то да бъде приемливо и постижимо за всички страни.

6.10. Превенция на бъдещи конфликти

Медиаторът също така може да играе важна роля в превенцията на бъдещи конфликти, като насърчава страните да разгледат основните причини за възникналия конфликт и да търсят начини за избягване на подобни ситуации в бъдеще. Той може да предложи стратегии за подобряване на комуникацията или за предотвратяване на повторно възникване на конфликти.

Ролята на медиатора е съвкупност от множество задачи и отговорности, които изискват не само умения за комуникация и управление на конфликти, но и висока емоционална интелигентност и съпричастност към страните. Медиаторът трябва да бъде обективен и конструктивен, за да помогне на страните да намерят решение, което ще бъде в техен интерес и ще помогне за възстановяване на отношенията им.

7. Какви случаи са подходящи за медиация?

В повечето от тези случаи е препоръчително да бъде правен опит за решаване на ниво образователен медиатор в училище, и след това да се търси подкрепа от външни медиатори или институции.

➤ Родители/училище

- ✓ Представяне на ученика – клас и групи на обучение, резултати, индивидуални образователни нужди
- ✓ Поведенчески проблеми, които възпрепятстват развитието на ученика или учебния процес
- ✓ Административни и поведенчески проблеми, които възпрепятстват учебния процес – родители, учители, администратори на училището
- ✓ Комуникативни недоразумения - изисквания и очаквания на родителите и ръководството
- ✓ Решаване на проблеми, свързани със защитеното и обгрижвано пребиваване на ученика в училище.

➤ **Родители/учители**

- Спорове за оценки и натоварване в училище
- Спорове за дисциплината
- Прекомерни реакции на родители и учители.

➤ **Учител/ученик**

- Натоварвания и домашни
- Училищни задължения,
- Поведение и уважение

➤ **Ученик/ученик**

- Обиди
- Слухове и клевети
- Проблеми между приятели
- Изключване от общността
- Проблеми с вещите
- Сбивания

НЕ са подходящи за медиация случаите, в които има умишлено нарушение на правилата или на закона, независимо дали от родител, ученик, учител или друго лице от образователната система, както и случаи на:

- Заплахи – вербални, физически
- Физическо насилие,
- Наркотици,
- Тормоз – когато ученик е подлаган постоянно на натиск и отрицателни въздействия от други ученици.

8. Създаване на медиаторска структура в училище

Създаването на ефективна медиаторска структура в училище е ключово за осигуряване на позитивна и безопасна учебна среда, в която учениците могат да решават конфликтите си по мирен начин. Такава структура не само че подобрява отношенията между ученици и учители, но също така играе съществена роля в превенцията на агресията и насилието в училище. За да бъде успешна, медиаторската структура трябва да бъде добре организирана, подкрепена от цялото училище и базирана на ясни принципи и правила. Основните стъпки за създаване на медиаторска структура в училище са:

➤ **Ангажиране на училищното ръководство**

За успешното внедряване на медиаторска структура е необходимо училищното ръководство да бъде активно ангажирано и да подкрепя процеса. То трябва да разпознае

ползите от медиацията за разрешаване на конфликти и да осигури необходимите ресурси и финансиране за развитието на програмата. Без подкрепата на ръководството е трудно да се постигне ефективност и устойчивост на медиаторските инициативи в училището.

➤ **Сформиране на медиаторска група**

Ефективността на работата се определя от правилната структура на медиаторската група в едно училище. Тя включва: координатор, учителски медиатори, ученически медиатори, подкрепящ обучителен екип, администратор.

Координаторът е най-често учител, педагогически съветник, училищен психолог или заместник-директор. Неговата роля е да координира работата на медиаторите, да организира обучения, да следи спазването на правилата и етичните стандарти и да осигурява връзката с ръководството на училището.

Учителски медиатори са учители или училищен персонал, които са преминали обучение за медиация. Те могат да се включват в по-сложни случаи или когато конфликтът засяга и възрастни в училището. Освен това, учителите медиатори могат да служат като наставници на ученическите медиатори.

За ученически медиатори се избират ученици от различни класове – обикновено от средния и горен курс (например V-XII клас). Желателно е да бъдат избрани ученици с влияние сред връстниците си от различни групи, за да има доверие в процеса от повече ученици.

В обучителния екип влизат вътрешни специалисти (педагози, психолози) или външни обучители. Тяхната задача е да обучават новите медиатори и да провеждат периодични надграждащи обучения.

Административната подкрепа се изпълнява от човек от администрацията или педагогическия съвет, който да подпомага процеса с организиране на графици, водене на документация (без нарушаване на конфиденциалността), координиране на срещи и събития.

Необходими са и допълнителни акценти при структуриране:

- Ротация на учениците медиатори: На всеки 1-2 години медиаторският състав може да се обновява с нови ученици, за да се осигури приемственост.
- Ясен кодекс на поведение: Всички медиатори подписват кодекс за етика, конфиденциалност и безпристрастност.
- Регулярни срещи: Планирани вътрешни срещи за споделяне на опит, решаване на затруднения и надграждане на уменията.
- Популяризиране: Учениците и родителите трябва да са информирани за съществуването на медиаторската група и как могат да се обърнат към нея.

➤ **Изготвяне на Правилник за дейността на училищната медиаторска група**

Всеки училищен медиаторски процес трябва да бъде регулиран с ясно установени правила и рамки. Това включва:

- Какви конфликти могат да бъдат решавани чрез медиация (например, конфликти между ученици, между ученици и учители, между учители и родители и др.);
- Как ще бъде избран медиаторът за конкретния случай;
- Процесът на подаване на искане за медиация – как учениците и учителите могат да се обърнат към медиаторите;
- Поддържане на конфиденциалност в процеса;
- Изходи от медиацията и начините за следене на напредъка.

Целите на правилника на училищната медиаторска група са: Да регламентира структурата, функциите и процеса на работа на групата. Да осигури прозрачност, равнопоставеност и етичност в дейността на медиаторите. Да утвърди доверието към медиацията като доброволен и дискретен процес за разрешаване на конфликти. Да послужи като ориентир за всички участници – ученици, учители, родители и ръководство.

Структурата на Правилник за дейността на училищната медиаторска група може да съдържа: Общи положения, Основни цели на медиаторската група, Организация на медиаторската група, Принципи на работа, Процедура за медиация, Отговорности на медиаторите, Обучение и супервизия, Популяризиране на дейността, Заключителни разпоредби. Правилникът може да бъде допълван и изменян по предложение на координатора или медиаторите с одобрение от училищното ръководство. Той може да бъде адаптиран според спецификите на всяко училище – например броя на учениците, наличието на психолог, традициите на училищната общност и пр.

➤ **Създаване на място за медиация**

Важно е да се осигури физическо пространство в училището, което да бъде подходящо за водене на конфиденциални разговори. Това може да бъде специално оборудвана стая или кабинет, в който медиаторите могат да работят със страните в конфликта. Това място трябва да е спокойно, комфортно и без отвличащи елементи, за да се създаде безопасна и уважителна атмосфера.

➤ **Обучение на медиатори**

Медиаторите в училището могат да бъдат избрани сред учениците, учителите и други служители в училището. За учениците се препоръчва да бъдат избрани ученици от по-горни класове, които показват добри комуникационни умения, емоционална интелигентност и желание да помагат на съучениците си. Всеки медиатор трябва да премине през специализирано обучение, което да включва:

- Основи на медиацията и конфликта;
- Принципи на неутралност и конфиденциалност;
- Техники за активното слушане;
- Управление на емоциите и стреса;
- Как да водят конструктивни разговори и да стимулират решаването на конфликти.

➤ **Процес на медиация**

Процесът на медиация трябва да бъде структурирани и ясно дефиниран. Основните етапи на медиацията включват:

- **Подготовка:** Медиаторите се запознават с основните факти на конфликта, като слушат двете страни поотделно, за да разберат техните възприятия и нужди.
- **Среща на страните:** Медиаторът организира среща между страните в конфликта, като предоставя възможност на всяка страна да изрази своите чувства и гледни точки.
- **Търсене на решения:** Медиаторът насърчава страните да изследват различни опции за разрешаване на конфликта и да обсъдят взаимно приемливи решения.
- **Постигане на споразумение:** Ако страните се съгласят, медиаторът помага за формулирането на споразумение, което да бъде взаимно приемливо и реалистично.
- **Следене на изпълнението:** След като бъде постигнато споразумение, медиаторът може да следи напредъка и да организира последващи срещи за проверка на състоянието на споразумението.

➤ **Подкрепа и мотивация**

Медиаторите трябва да получават регулярна подкрепа и мотивация от училищното ръководство. Това включва редовни срещи с медиаторите за обмен на опит, дискусии по трудни случаи и предоставяне на допълнителни ресурси, ако е необходимо. Осигуряването на възможности за допълнителни обучения и личностно развитие на медиаторите също е важен аспект.

➤ **Включване на родители и общността**

Медиацията може да включва не само ученици, но и техните родители, като те играят ключова роля в създаването на подкрепяща среда за учениците. Включването на родителите в процеса може да помогне за укрепване на разбирателството и за насърчаване на положителни модели на комуникация и разрешаване на конфликти в семейството и училището.

➤ **Оценка и подобрене на процеса**

Редовната оценка на ефективността на медиаторската структура е важна за нейното развитие. Това може да включва обратна връзка от участниците в процеса, както и мониторинг на резултатите, като намаляване на броя на насилието и агресията в училище, подобряване на отношенията между учениците и учителите и повишаване на уменията за разрешаване на конфликти.

Създаването на медиаторска структура в училище е не само възможност за ефективно разрешаване на конфликти, но и инвестиция в развитието на социални и емоционални умения у учениците. Това може да доведе до по-добри взаимоотношения в училищната общност и да допринесе за създаване на по-безопасна и подкрепяща учебна среда. Подкрепата на всички заинтересовани страни – училищното ръководство,

учителите, учениците и родителите – е основата за успешното функциониране на такава структура.

9. Личността на медиатора ученик

Ученикът, който изпълнява ролята на медиатор, е ключова фигура в училищната общност. Той не само подпомага разрешаването на конфликти, но и служи като пример за мирно общуване и зряло поведение сред връстниците си. Основните черти, които характеризират неговата личност са:

- Умение за активно слушане
- Медиаторът умее да изслушва без да прекъсва. Показва истински интерес към това, което страните споделят. Слуша не само думите, но и емоциите зад тях.
- Емпатия
- Проявява разбиране към чувствата и гледните точки на другите, без да ги осъжда. Може да "влезе в обувките" и на двете страни в конфликта.
- Безпристрастност
- Не заема страна в конфликта. Отнася се еднакво справедливо към всички участници.
- Дискретност и конфиденциалност
- Спазва тайната на разговорите. Печели доверието на връстниците си.
- Способност за управление на емоции
- Контролира собствените си емоции дори в напрегнати ситуации. Помага на другите да останат спокойни по време на диалог.
- Зрялост и отговорност
- Подхожда сериозно към поверената му роля. Осъзнава важността на всяка стъпка в процеса на медиация.
- Комуникативност
- Изразява ясно мислите си. Формулира въпросите и обобщенията така, че да насърчава разбирателство.
- Толерантност
- Уважава различията между хората – независимо от пол, етнос, религия, социален статус или убеждения.
- Способност за сътрудничество
- Работи добре в екип с други медиатори. Вярва в силата на съвместното намиране на решения.
- Лидерство чрез пример
- Влияе на връстниците си не чрез сила или власт, а чрез личното си поведение и отношение. Олицетворява ценностите на уважение, честност и доброжелателност.

10. Подбор на ученици- медиатори



ФОНДАЦИЯ
РАБОТИЛНИЦА
ЗА ГРАЖДАНСКИ
ИНИЦИАТИВИ
подкрепяме инициативните



**Съфинансирано от
Европейския съюз**

Подборът на ученици медиатори трябва да следва определени процедури, които следват основни моменти:

1. Ясни критерии за подбор

Още в началото трябва да се обявят критерии, за да знаят учениците какви качества се търсят. Примерни критерии:

- Умение за слушане и диалог.
- Способност за справедливо отношение.
- Добра репутация сред съучениците.
- Способност за работа в екип.
- Емоционална стабилност.
- Дискретност и отговорност.

(Може да добавите и критерии като активност в училищния живот, уважение от страна на учители и ученици и др.)

2. Номинация

За номинацията на ученик могат да се предвидят няколко варианта:

- Самономинация: Ученикът сам заявява желание да стане медиатор (с мотивационно писмо или попълнен формуляр).
- Номинация от съученици: Класовете могат да номинират свои представители, които според тях имат нужните качества.
- Номинация от учители: Учителите могат да предложат ученици, които са се отличили със зряло поведение и отговорност.

(Най-често се комбинират номинации от ученици и учители.)

3. Кратко интервю или презентация

С одобрените кандидати може да се проведе кратко интервю или те да направят кратка презентация защо искат да бъдат медиатори и какво означава за тях тази роля. Това помага да се оцени: Мотивацията им; Уменията им за изразяване и слушане; Разбирането им за конфликта и медиацията.

4. Финален подбор

На база на номинациите и интервютата екип (например училищен психолог, педагогически съветник и координатор на медиаторската група) избира учениците. Желателно е да има баланс по възраст, пол, класове и типични групи в училището, за да може медиаторите да са достъпни за различни ученици.

11. Техники за активното слушане за ученици -медиатори

Активното слушане означава не само да чуваш думите на другия, но и да покажеш, че ги разбираш и уважаваш. За един медиатор това е начин да спечели доверието на страните в конфликта и да ги насърчи да говорят открито.

1. Поглед и език на тялото

Гледай събеседника в очите (без да го фиксираш твърде дълго).

Кимай леко с глава, за да покажеш, че слушаш.

Стой изправен/а, наклонен/а леко напред, без да скръстваш ръце.

Избягвай да си играеш с предмети, да гледаш телефона или да се въртиш.

2. Парафразиране

Повтори с твои думи това, което си чул, за да покажеш, че си разбрал:

„Правилно ли те разбирам, че си се почувствал несправедливо обвинен?“

Това дава възможност на говорещия да коригира, ако има недоразумение.

3. Отразяване на емоции

Назови емоцията, която долавяш:

„Изглеждаш разстроен/а от това, което се е случило.“

Това помага на участниците да се почувстват разбрани и подкрепени.

4. Използване на насърчителни фрази

Покани другия да продължи:

„Разкажи ми още за това.“

„Какво се случи после?“

„Интересно ми е да чуя твоята гледна точка.“

5. Задаване на отворени въпроси

Вместо въпроси с „да“ или „не“, използвай въпроси, които насърчават разказ:

„Как се почувства в тази ситуация?“

„Какво според теб би могло да помогне да се реши проблемът?“

6. Избягване на прекъсвания

Остави говорещия да завърши мисълта си.

Дори ако имаш идея какво иска да каже, изчакай търпеливо.

7. Проверка за разбиране

Ако не си сигурен/на, попитай:

„Искаш ли да кажеш, че...?“

Така избягваш грешки в комуникацията.

Практически упражнения:

Игра: "Строим мост"

- Учениците работят по двойки в симулиран конфликт.
- Задачата им е да намерят **една обща цел**, която ги обединява.
- После представят как биха я постигнали заедно.

Учи ги да търсят решение, а не вина.

Симулация: "Решаваме заедно"

- Групата разиграва конкретен конфликтен казус (например: спор за използване на спортната зала).
- Един ученик е медиатор.
- След ситуацията се прави обратна връзка: какво е било успешно и какво може да се подобри.

Развива реални медиаторски умения.

Ключови фрази, които медиаторите могат да използват:

- "Може ли да ми разкажеш как се чувстваш в тази ситуация?"
- "Какво би искал/а да се промени?"
- "Нека опитаме да намерим решение, което е приемливо и за двамата ви."
- "Какво можем да направим, за да избегнем подобни проблеми в бъдеще?"

Примерен сценарий на провеждане на ученическа медиация

Ситуация: "Разделената футболна топка"

Двама ученици, Иван и Петър, спорят за футболна топка, която всеки твърди, че е неговата. Те се карат на междучасието, а класът е започнал да се разделя на групи в подкрепа на единия или другия ученик. Медиаторът, Мария, ще се опита да помогне на учениците да решат конфликта по мирен начин.

1. Започване на медиацията:

Медиатор (Мария):

Здравейте, Иван и Петър. Разбирам, че имате разногласия относно футболна топка. Ще се постарая да ви помогна да разрешите този конфликт по начин, който е справедлив за всички. Нека започнем с това да ви дам възможност да обясните как виждате ситуацията. Иван, ти започни.

Иван:

Аз донесох топката от вкъщи и казах на всички, че ще я ползвам само аз. Сега Петър я взима без да пита!

Медиатор (Мария):

Петър, какво е твоето обяснение за случилото се?

Петър:

Аз я взех, защото смятам, че тя е за всички. Винаги сме я ползвали заедно, а сега Иван не иска да споделя.

2. Преразказване на казаното:

Медиатор (Мария):

Добре, чухте се и двамата. Иван, твоята гледна точка е, че топката е твоя и Петър трябва да пита, за да я използва. Петър, ти казваш, че топката е за общо ползване и че не трябва да има изключения. Това е конфликт на интереси, нали?

3. Идентифициране на нуждите:

Медиатор (Мария):

Иван, какво искаш да се случи, за да бъдеш доволен?

Иван:

Искам топката да е само моя и да я ползвам, когато реша.

Медиатор (Мария):

Петър, а ти какво искаш да се случи?

Петър:

Искам топката да бъде за всички и да можем да играем заедно.

4. Търсене на решение:

Медиатор (Мария):

Добре, виждам, че и двамата имате различни нужди, но и двамата искате да играете и да се чувствате добре. Какви идеи имате за решение? Как можем да направим така, че и Иван, и Петър да са доволни?

Иван:

Може да си направим график, когато аз ще ползвам топката, а Петър ще я ползва, когато аз не я използвам.

Петър:

Аз мисля, че може да е добре да я ползваме заедно и да се редуваме по време на играта. Щом и двамата искаме да играем, можем да се уговорим кога кой играе.

5. Постигане на съгласие:

Медиатор (Мария):

Добре, значи, вие се съгласявате да използвате топката, като правите график и се редувате в използването ѝ. Как ще се справите, ако възникне спор в бъдеще?

Иван:

Ще следваме графика и ако има проблеми, ще говорим помежду си, без да се караме.

Петър:

Точно така, ще се уверим, че всичко е ясно и честно.

5. Заключение:

Медиатор (Мария):

Отлично! Сега, когато сте се договорили, можете да продължите да играете и да се радвате на играта без спорове. Ще следите за спазване на уговорката и ще говорите помежду си при нужда. Благодаря ви и двамата, че успяхте да постигнете съгласие!

7. Обратна връзка:

Медиатор (Мария):

Тази медиация е успешна, защото и двамата участници успяха да изразят нуждите си и да намерят компромисно решение. Медиаторът е постигнал основната цел: създаване на взаимно разбирателство и изготвяне на решение, което е приемливо за всички страни в конфликта.

Коментари след медиацията:

- Как се чувствате след разговора?
- Какво научихте от този процес?
- Как ще подходите, ако възникне конфликт в бъдеще?

Примерни казуси за упражнения:

Казус 1: "Разделената футболна топка"

Две групи ученици спорят кой е купил футболна топка и кой има право да я използва на междучасието. Единият ученик казва, че е донесъл топката, а другият твърди, че всички са събрали пари заедно.

Задача на медиатора:

- Да даде възможност и на двете страни да споделят своята гледна точка;
- Да изясни фактите без да взема страна;
- Да насочи учениците към намиране на споразумение (например: изготвяне на график за ползване).

Казус 2: "Обидна снимка в социалните мрежи"

Ученици са качили неприятна снимка на свой съученик в училищната група без негово съгласие. Потърпевшият се чувства унижен и разгневен.

Задача на медиатора:

- Да помогне на страните да разберат емоциите, които са предизвикали действията;
- Да насочи към извинение и ангажимент за по-етично поведение в бъдеще;
- Да помогне да се обсъди какви правила за уважение онлайн могат да се договорят.

Казус 3: "Несправедливо разпределение на задачи"

В ученически проект една част от учениците се оплакват, че вършат повече работа от останалите и това води до напрежение и обиди.

Задача на медиатора:

- Да даде думата на всички да изразят усещането си за натовареност;
- Да подпомогне групата да преразпредели задачите по начин, който удовлетворява всички;
- Да договори правила за работа в екип за бъдещи случаи.

Казус 4: "Кой да бъде капитан на отбора?"

Двама ученици спорят кой трябва да е капитан на училищния баскетболен отбор, като конфликтът започва да прераства в лични обиди.

Задача на медиатора:

- Да подкани учениците да обсъдят качествата, които трябва да има един капитан;
- Да предложи гласуване или договорка за ротация на капитанството;

Да помогне учениците да се фокусират върху общата цел – успеха на отбора

Вместо заключение

Защо медиацията се определя като нова култура на общуване?

Защото учениците:

- научават смисъла, приложението и значението на различни умения за ефективно общуване и медиаторски техники в училище;
- се научават да се изразяват правилно и разбираемо в своята устна и писмена комуникация;
- се научават да слушат активно, да задават подходящи въпроси на правилното място и време, на правилните хора;
- научат ли се още в тийнейджърските години да гледат на конфликта като на нещо нормално съществуващо и проявяващо се в личните и обществени отношения, а не като на нещо непременно лошо);
- развиват умения да мислят креативно и да търсят всички елементи от пъзела на спорната ситуация, към чието подреждане се стремят всички участници в медиацията;
- се научават да мислят „извън кутията”, като разглеждат конфликта отгоре, отстрани, като едно цяло, съставено от отделни детайли, елементи;
- се научават да търсят решение на конфликтната ситуация и извън нея;
- разбират, 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.

Използвана литература

Цветанска, С. (2006). Предизвикателства в педагогическото общуване. София: Просвета.

Янкулова, Й. (2012). Педагогическа психология. София: Парадигма.

Гришина, Н. В. (2009). Психология конфликта. Санкт Петербург: Питер.

<https://rhetoric.bg/>, последно видяно 31.07.2025г.

<https://www.unicef.org/bulgaria/sites/unicef.org.bulgaria/files/2018-11/Violence%20against%20children-bg.pdf>, последно видяно на 19.07.2025г.

Gertjan Overbeek, "Mediation in Schools: A Guide for Practitioners"

Johnson, D. W., & Johnson, F. P. (2000). "Joining Together: Group Theory and Group Skills."

Ръководство за медиация в училищата, Съвет на Европа (Council of Europe, 2012)

Школа на медиацията, Съвет на Европа

Национален институт за разрешаване на конфликти, САЩ (National Conflict Resolution Center)

"Social and Emotional Learning and Conflict Resolution," American Psychological Association

"Mediation and Restorative Justice in Schools," International Institute for Restorative Practices (IIRP)

Образователна медиация в България: Роля и предизвикателства - zenodo.org

Програма за училищна медиация за намаляване на училищното насилие - dare network.eu

Ролята на образователните медиатори по време на извънредното положение в България- cps.ceu.edu

Използвани са материали от работата на организации, които имат богат опит в работата си по темата домашно насилие и неговата превенция като Сдружение Център „Динамика“ - Русе, Български фонд за жените, Фондация „Асоциация Анимус“. Снимките и графичните изображения са от Интернет

„Този документ е създаден в рамките на проект „Нова перспектива“ на Клуб „Отворено общество“- Русе , съфинансиран от Европейския съюз и фондация „Работилница за граждански инициативи“ (ФРГИ). Изразените възгледи и мнения са единствено на автора и не отразяват непременно тези на Европейския съюз и ФРГИ. Нито Европейският съюз, нито ФРГИ могат да бъдат държани отговорни за тях.“

ФОНДАЦИЯ
РАБОТИЛНИЦА
ЗА ГРАЖДАНСКИ
ИНИЦИАТИВИ
подкрепяме инициативнитеСъфинансирано от
Европейския съюз