

УЧИЛИЩЕН МЕДИАТОР – ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВО И РЕАЛНОСТ

¹⁾Марина Николова

²⁾Бисерка Михалева

¹⁾ТУ – София, ИПФ – Сливен; ²⁾РУО – Сливен

Резюме. В статията е представена моментна снимка на извършено пилотно анкетно проучване сред 66 медиатори от област Сливен (ученици и учители). Представени са различните мотиви, които са помогнали в избора на медиатор. Представени са различните конфликтни ситуации, които тези медиатори са разрешили; трудностите, които са срещали в работата си като медиатори; влиянието на подготовката за медиатор върху поведението им и необходимостта от допълнително обучение като медиатори.

Keywords: mediation; aggressive behavior; conflict

*„Насилието е последното убежище за хората,
които не умеят да мислят.“*

Морис Дрюон

Конфликтите на работното място, в училище, на улицата и изобщо в живота са често срещано явление. Много често конфликтът води до негативни последици. Подобно явление се наблюдава, когато хората не разбират напълно същината на проблема. Няма представа какво да правят, когато конфликтът се появи, или не се чувстват уверени в способностите си, за да се справят с него. Затова и мозъкът ни асоциира думата „конфликт“ с негативни емоции и преживявания. Но животът предлага и други ситуации, при които един малък конфликт може да бъде конструктивен и да спомогне за постигането на по-добри резултати. Когато разберем как възникват конфликтите и получим нужните познания за разрешаването им, ще знаем и кой е най-правилният подход за извличане на най-доброто от ситуацията. Управлението и разрешаването на конфликтни ситуации би довело до постигане на разбирателство между хората в екипа, в класа, в групата, осигурявайки им условия за съвместна работа. Опитът показва, че добре управляваният конфликт може да бъде

конструктивен, да води до креативни решения и да помага на хората да бъдат по-продуктивни. Конфликтът трябва да се разглежда като нормален продукт на разнообразието в ценностите и убежденията, в нагласите и възприятията, в конкурентните интереси на индивидите, социалните класи, етническите групи и държавите. Конфликтът е ключов творчески елемент от човешките взаимоотношения. Той е неразделна част от отношенията между хора, групи и държави. Причините за конфликтите са изключително разнообразни. Към тях се числят: недостатъчната комуникация, взаимната зависимост, невъзможността за справяне с конструктивна критика, борбата за власт и влияние, неясното разделение на отговорностите и т.н.

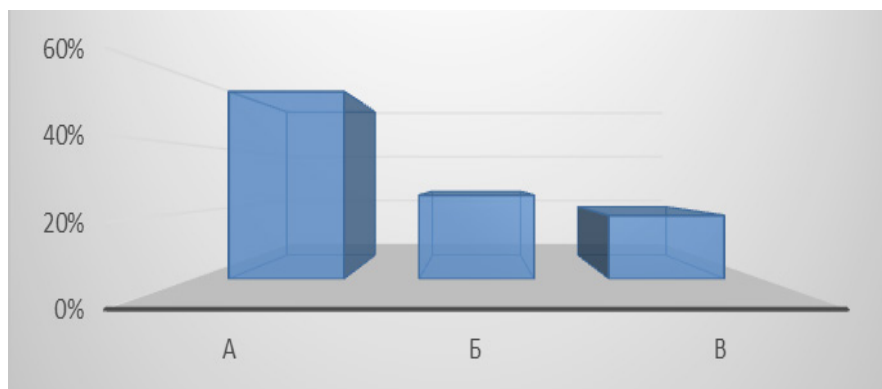
Мирното управление на множеството съществуващи конфликти е единствената гаранция, че обществото няма да бъде обект на разрушителна социална експлозия. Ето защо ние трябва не да елиминираме конфликтите, а да се научим да ги управляваме. За тяхното умело управление помага процесът на медиацията, защото именно страните в конфликтната ситуация, а не медиаторът, водят диалог за определяне на условията за всяко достигнато съглашение. Медиаторът не участва в преговорите, той работи за създаване на условия за установяване на диалог между страните в конфликтната ситуация, помага им да достигнат до взаимно приемливо решение.

Училищната медиация е метод за преговори по отделни конфликти и намиране на решение, съобразено с нуждите на всички страни и неизискващо компромис с тези нужди. Медиацията в училищата цели да подпомогне учениците в случай на конфликт с други ученици; учители или родители да получат по-ясна представа за себе си и своите взаимоотношения с другите. Училищната медиация насърчава разрешаването на споровете по конструктивен начин и допринася за психичното здраве на учениците и за тяхната лична удовлетвореност, че сами са намерили решение на проблема. Именно страните, а не медиаторът, определят условията на всяко достигнато съглашение. Медиацията обикновено е съсредоточена върху бъдещето, а не върху миналото.

През 2016 г. по инициатива на Регионалното управление на образованието – Сливен, бе извършено обучение на 75 директори на училища от област Сливен и бяха обучени 42 учители медиатори и 24 ученици медиатори. Разкриха се 28 центъра по училищна медиация в различни институции в системата на училищното образование.

В периода 06.02.2017 г. – 17.02.2017 г. бе проведено пилотно анкетно проучване сред 66 медиатори от областта: 42 учители и 24 ученици.

При едно такова изследване съвсем естествено първо възниква въпросът относно причините, провокирали желаещите да се обучат за медиатори. При обработка на резултатите се установиха следните причини, които определяме като водещи мотиви (резултатите са отразени на фиг. 1):



Фигура 1. Мотиви за обучение в медиаторство

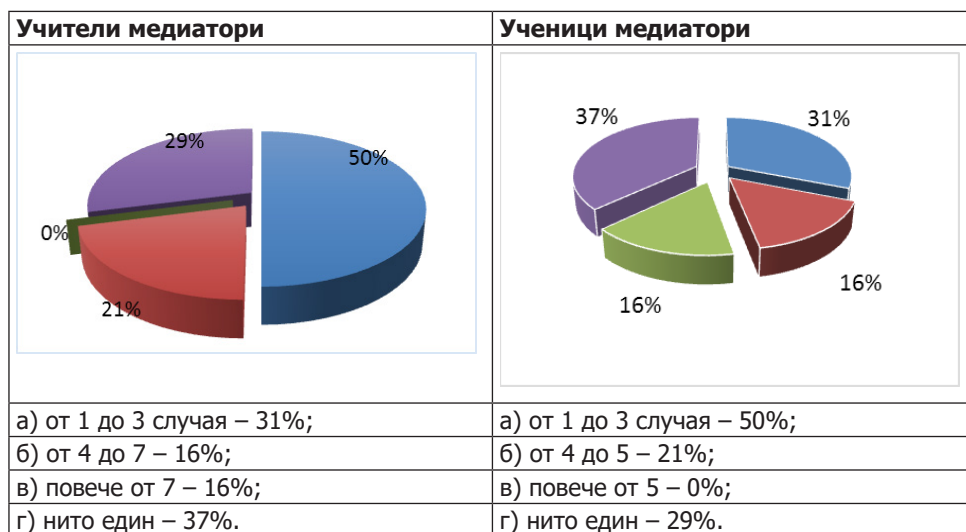
- а) да се помага на хората при разрешаване на проблеми (конфликти) – 56%;
- б) да се усвоят нови модели за работа с учениците – 25%;
- в) други – 20%.

Така очерталите се два водещи мотива определят положителната нагласа за работа като медиатори на изследваните лица. Налице е желание да се помага за разрешаването на проблемните ситуации, в които участват ученици, родители и/или учители, в училище и извън него.

Логичната последователност на разсъжденията ни насочи да търсим отговор на въпроса дали желанието на медиаторите за успешна работа се покрива с уменията им за това. За да анализираме тази връзка, първо бе проучен броят на случаите, в които са участвали изследваните. Резултатите са показани на фигура 2.

Всички медиатори са обучени по едно и също време, но от резултатите се вижда, че има такива, които не са участвали в нито един случай, и други, които имат до 7 участия. Фактът, че една трета от обучените медиатори нямат участия в нито един случай, подсказва, че не всички имат реализация след обучението си. Резултатът може да е следствие от действието на различни причини. Те могат да бъдат както лични за медиатора, свързани с негови качества, като притеснителност, необщителност и др., така и причини извън него. От своя страна, те пак могат да бъдат обективни и субективни. Изясняването на този въпрос не е обект на изследването. Вероятно тази зависимост ще бъде проучена в следващи разработки.

Съпоставяйки резултатите от изследването на учители медиатори и ученици медиатори, прави впечатление, че най-много са участията в до 3 случая. Максималният брой медиативни случаи при учителите е повече от 7, докато при учениците е 5.



Фигура 2. Участие в случаи като медиатор

Във време, в което в училище непрекъснато има проблеми и конфликти, толкова много обучени медиатори да нямат нито едно участие в такава практика, говори само за едно – нецелесъобразно използване на медиаторите (8% от учениците медиатори и 18% от учителите медиатори нямат участие в медиативна практика). Дали това се дължи на неправилно разпределение на случаите към медиаторите за разрешаване, или се е преминало направо към дисциплинарно наказание, изследването не може да отговори.

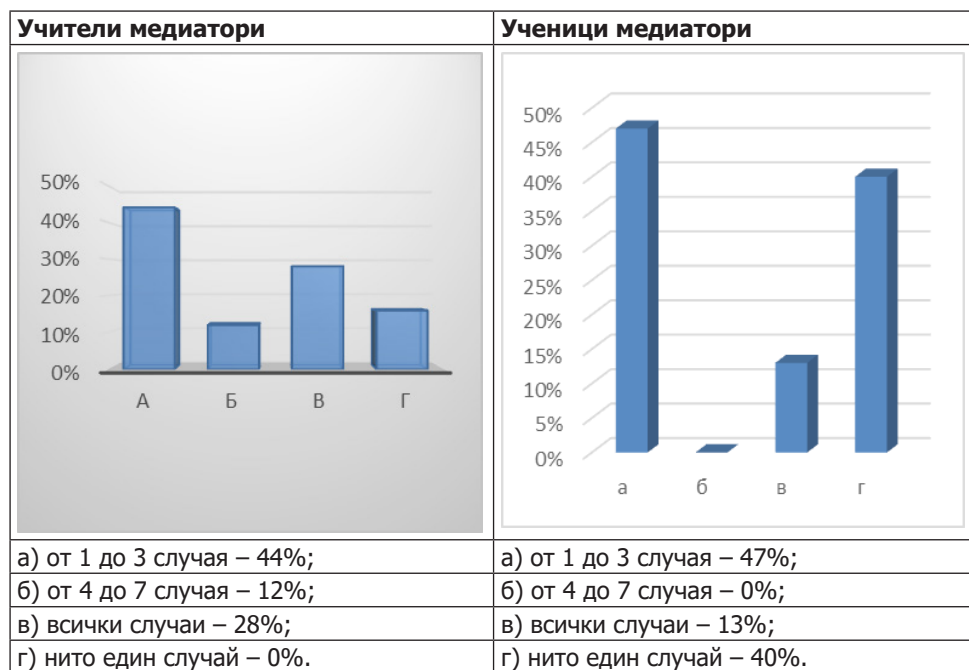
Доколко броят на участията в медиативни сесии определя успешността на един медиатор – това е съществен въпрос, който си заслужава да бъде разгледан (фиг. 3).

И в двете изследвани групи най-често има от един до три успешно разрешени случая. Положително е, че няма учител медиатор, който да декларира, че има неразрешен случай. Този резултат подсилва значението си от обстоятелството, че 28% от същата група заявяват: „Всички случаи, в които съм участвал, са успешно разрешени“.

За съжаление, 40% от учениците медиатори нямат нито един разрешен случай. Като свържем този резултат с отразения на фиг. 3, може да се направи следният извод:

- 71% от учениците медиатори са участвали в работата поне по един случай;
- 40% от всички тях нямат успешно разрешен случай;

– само 31% (една трета) от обучените ученици медиатори имат успешна работа.



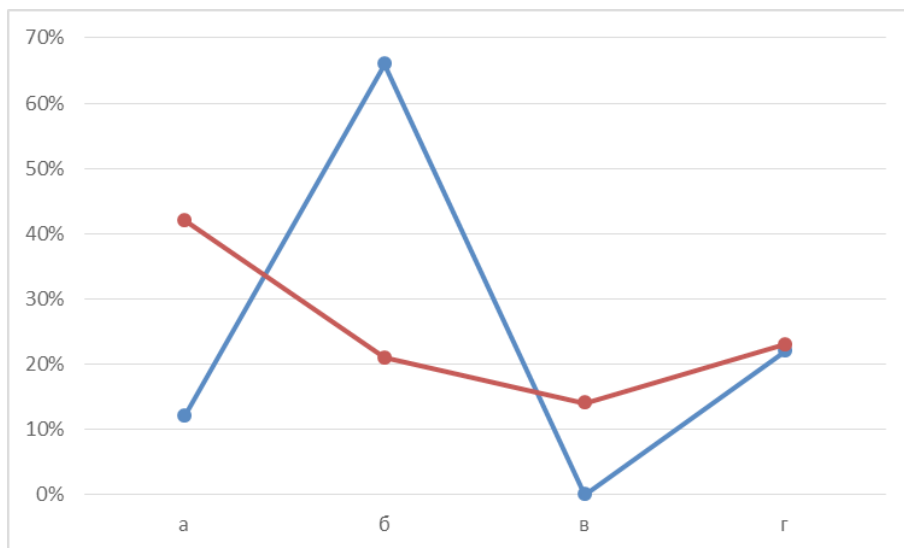
Фигура 3. Успешно разрешени случаи

Оттук следва, че не всеки, който се запише в курс за медиатор и бъде обучен за такъв, трябва да получава сертификат за работа. Необходими са последващи допълнителни обучения както за учителите медиатори, така и за учениците медиатори в насока тренинг занятия, свързани с решаването на реални проблеми. Училищното посредничество е нов за българското образование начин за справяне с агресията. Затова и директорите подхождат с предубеждение към тази доказала се в много държави добра педагогическа практика. Опитът показва, че в училищата, в които има изградени центрове по училищно посредничество, броят на конфликтните ситуации рязко е намалял.

Кои са най-честите причини за възникване на конфликти, нуждаещи се от медиативна работа (фиг. 4)? Констатирано е голямо разминаване в отговорите на учениците медиатори и на учителите медиатори.

Според учениците медиатори основните причини за възникването на проблеми са:

- конфликти между учениците;
- агресия, проявявана от ученик към друг ученик;
- конфликти на етническа основа.



Според ученици медиатори (червена)	Според учители медиатори (синя)
а) конфликти ученик – ученик – 42%;	а) конфликти ученик – ученик – 12%;
б) агресия към ученик – 21%;	б) агресия към ученик – 66%;
в) на етническа основа – 14%;	в) на етническа основа – 0%;
г) други причини – 23%.	г) други причини – 22%.

Фигура 4. Причини за възникналите проблеми

Учителите медиатори са подредили по важност следните причини:

- агресия между ученици;
- конфликт „ученик – ученик“ и др.

Като водеща причина за възникването на проблеми, обект на медиативна помощ, се очертава „конфликт между учениците, свързан с проява на агресия“. Това е сериозен проблем сам по себе си и изисква сериозна, планирана и перманентна работа за неутрализирането му.

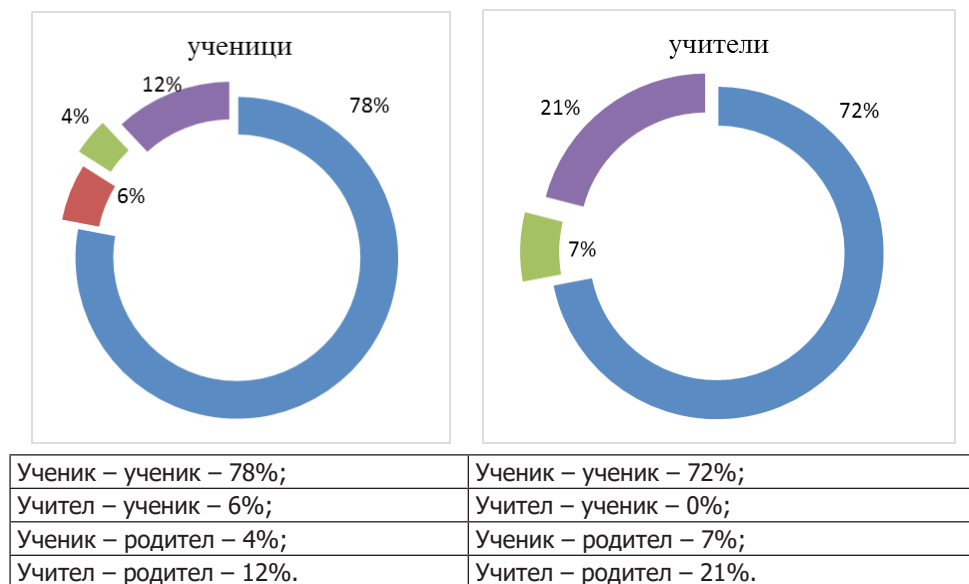
Направените констатации във фиг. 4 поставят и друг сериозен въпрос: Кои са най-често участниците в конфликтите, изискващи намесата на медиатор? Резултатите са отразени на фиг. 5. От тях става ясно следното.

1. Проблемните ситуации, нуждаещи се от медиативна помощ, най-често са между ученици.

2. На второ място и двете изследвани групи посочват като най-често срещан конфликт този между учител и родител с уточнението, че при учителите този процент е почти два пъти по-голям, отколкото при учениците.

3. Макар и не много значим като причина, на трето място при учителите и на четвърто място при учениците е конфликтът „ученик – родител“. Според учителите медиатори тази причина се среща два пъти по-често, отколкото са констатирани учениците. Дали това не означава, че учителите по-често търсят причината за лошото поведение на учениците у родителите, отколкото у себе си?

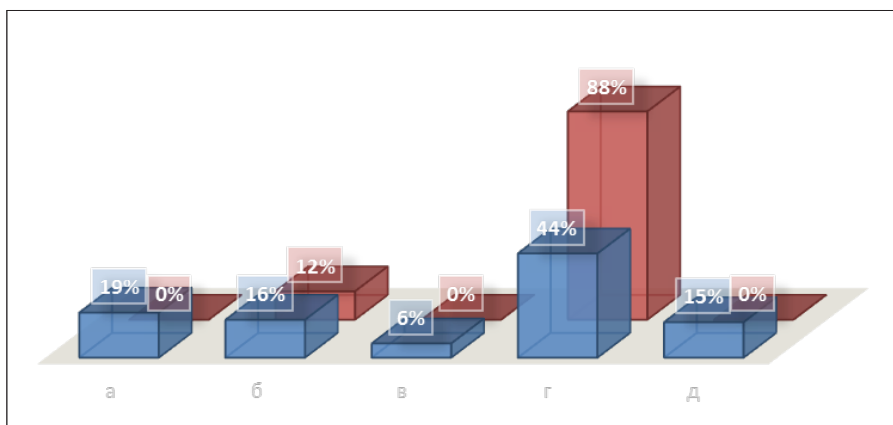
4. Макар и с малък процент – 6 %, учениците медиатори поставят на трето място конфигурацията „учител – ученик“. Тук може да се търси отговор на въпроса: Защо учителите медиатори не са посочили нито един случай, провокиран от този проблем? На този етап можем само да предполагаме за причините, но и да бъдем категорични.



Фигура 5. Най-чести участници в конфликти, изискващи намесата на медиатор

Медиативната работа е свързана с изграждането на много професионални качества, като едни от тях са: емоционална устойчивост, добра реторика, умение за общуване, умение за убеждаване, умение за изслушване и много други. Както във всяка дейност, така и в тази на медиатора е възможно да се появяват трудности, защото всеки случай е уникален, неповторим и се случва на живо.

Това ни провокира да изследваме кои са най-честите трудности, възникващи в работата на медиатора. Резултатите са отразени на фиг. 6.



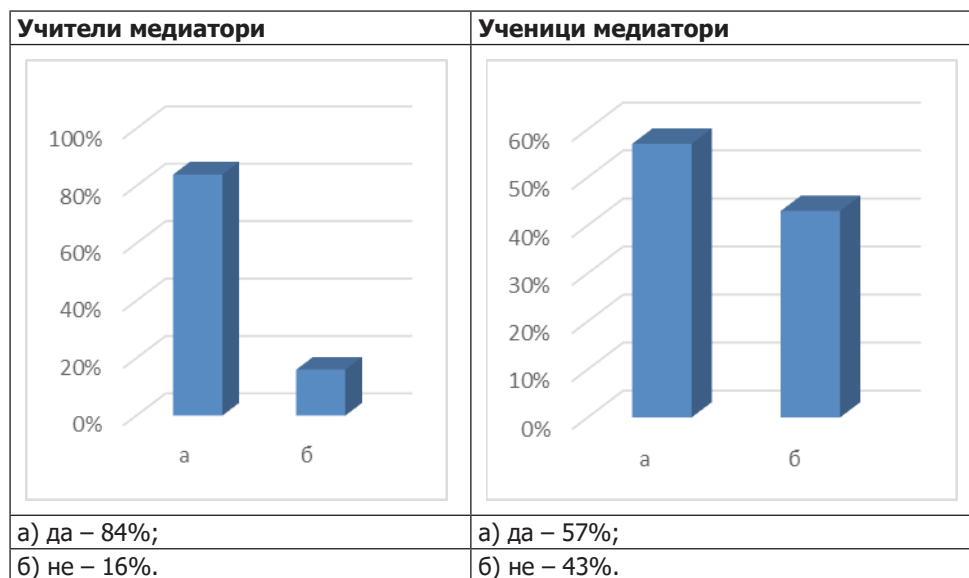
Учители – първи ред	Ученици – втори ред
а) трудна комуникация – 19%;	а) трудна комуникация – 0%;
б) прояви на субективизъм – 16%;	б) прояви на субективизъм – 12%;
в) неразбиране от родителите – 6%;	в) неразбиране от родителите – 0%;
г) нямам трудности – 44%;	г) нямам трудности – 88%;
д) други – 15%.	д) други – 0%.

Фигура 6. Трудности в работата на медиатора

Още на пръв поглед прави впечатление високата стойност на отговора „нямам трудности“. Да приемем, че при учителите медиатори той е резонен, защото са обучени в педагогическа общителност още в педагогическия университет и последващото обучение като медиатор се надгражда. Считаме, че е тревожно учениците медиатори да декларират, че нямат проблеми и трудности, и то с двойно по-голям резултат от 88%. Това наистина е стряскащо. Разсъждението ни се потвърждава и от резултатите, отразени на фиг. 2 и фиг. 3. Учениците медиатори са посочили, че 37% от тях не са участвали в разрешаването на нито един случай, 40% нямат нито един разрешен успешно и изведнъж „нямам трудности“?! Тази зависимост ни навежда отново към мисълта за по-стриктния подбор на ученици, които ще бъдат обучавани в медиация.

При провеждането на едно пилотно проучване възникват много въпроси, като всеки от тях може да стане основа за самостоятелно изследване. За да „затворим“ кръга от въпроси за изследване на проблема „медиация“, проучихме интересите на медиаторите за допълнително обучение по медиация.

Получиха се резултати, отразени на фиг. 7.



Фигура 7. Необходимост от допълнително обучение

Само половината от учениците желаят още едно ниво на обучение в медиация, докато желаещите при учителите са 84%. Налагат се следните изводи.

1. Обучението в медиация не трябва да е само теоретично, а да включва и практически упражнения.
2. Да се предвиди опреснително обучение за медиатори, които са завършили един курс, но продължително време не са работили като такива.
3. Да се предвиди допълнително обучение, което ще осигури повишаване на подготовката на медиаторите.
4. Да се извършва подбор на кандидатите за обучение в медиация.

SCHOOL MEDIATOR – CHALLENGE AND REALITY (A PILOT SURVEY AMONG MEDIATORS FROM THE REGION OF SLIVEN)

Abstract. The article presents a snapshot of a committed pilot survey among 66 mediators from the region of Sliven (students and teachers). Various motives that have helped in the selection of a mediator are introduced in the text. The article

presents different conflict situations that these mediators have solved, difficulties that they have encountered in their work as mediators, the impact of mediator preparation for their behaviour and the need for additional training as mediators.

✉ **Prof. Dr. Marina Nikolova**

Technical University of Sofia
Faculty of Engineering and Pedagogy – Sliven
Sliven, Bulgaria
E-mail: nikol.mn@gmail.com

Dr. Biserka Mihaleva

Head of Regional Department of Education – Sliven
Sliven, Bulgaria
E-mail: biserka_vm@abv.bg