

ЗАЩО МЕДИАЦИЯ?

¹⁾ **Татяна Дронзина,** ²⁾ **Бисерка Михалева**

¹⁾ *Софийски университет „Св. Климент Охридски“*

²⁾ *Регионално управление на образованието – Сливен*

Резюме. В статията се разглежда актуален и много сериозен проблем – агресивното поведение на деца и ученици и предимствата на медиацията пред другите съвременни начини за справяне с проблема.

Keywords: ediation, aggressive behavior, conflict

*„Светът няма да бъде разрушен от тези, които вършат зло,
а от тези, които ги наблюдават, без да вършат нещо по въпроса“*

Алберт Айнщайн

Проблемът са агресивното поведение е един от най-сложните и най-комплицираните в съвременното общество. Проблем, който вълнува и нас, работещите в образователната сфера, и родителите, и учениците, и местните общности. Не са малко учениците, които са тормозени, понякога ежедневно. Не са малко и учителите, които са обект на тормоз. Според официалната статистика държавните органи за закрила всяка година идентифицират и работят приблизително по 1800 случая на насилие над деца. Освен това проведени проучвания показват, че много случаи на насилие остават скрити. Според изследване на Синдиката на българските учители¹⁾ около 65% от учителите търпят психически, а около 2,5% от тях са подложени и на физически тормоз.

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 други.

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. И хората, и групите, и държавите са продукт на различни култури,

исторически опит и контекст. Те имат различни ценности и възприятия. Изправени са пред различни предизвикателства и имат различни цели и очаквания. За постигането им те влизат в отношения на сътрудничество, но също и в конкурентни отношения.

Родителите, гражданите и учителите не бива да бъдат пасивни наблюдатели при възникнали конфликтни ситуации. Те имат важната роля в живота на детето, на ученика, на младия човек – да го научат как да разрешава конфликтни ситуации, как да управлява конфликтни ситуации, как съзнателно да възприема собственото си поведение в проблемни ситуации, как да придобие умения да анализира конфликтите и да търси начини за справяне с тях и как да развие по-силна чувствителност за емоциите и нагласите си в конфликта.

Погрешен възглед е, че конфликтът непременно трябва да завърши със загуба за едната страна и победа за другата. Конфликтът трябва да бъде решен по начин, който удовлетворява всички участници, за да се чувстват всички победители. Дали ще загубят всички, или ще спечелят всички, зависи от управлението на конфликта.

Справя ли се съвременното училище с конфликтите?

Липсата на компетенции за управление и разрешаване на конфликти както от страна на учителите, така и на учениците е едно – но не единственото – от нещата, които водят до повишаване на насилието сред учениците. Насилие, което шокира и плаши българското общество. Тук трябва да споменем два интересни факта. В повечето случаи училището трябва да се справя с насилие, нагласите към което възникват извън него, но са вътре в него. И второ, в училището се вливат деца, за които насилието е единственият познат начин на разрешаване на конфликти – те прибегват до него, защото само него познават. Това поставя учителите в специфична и деликатна ситуация, защото те не са обучавани от университетите, които са завършили, по програми, предлагащи специално обучение по управление на конфликтни ситуации. В практиката си те са усвоили много полезни умения, но специалните компетенции по управление на конфликти могат да бъдат овладени само чрез системно и задълбочено обучение, каквото те невинаги имат шанса да получат. Безкрайно е разнообразието от училищни конфликти. Естествено възниква въпрос: може ли това разнообразие да бъде класифицирано в някакви групи, които да ни помогнат да го систематизираме и изучим по-добре?

Според изследвания, проведени от европейски учени, съществуват четири типа конфликтно поведение в училище:

- конфликтно поведение, предизвикано от нежеланието да се учи;
- конфликтно поведение поради неадекватно поведение;
- деструктивно поведение;
- агресивно поведение.

Традиционните методи за разрешаване на конфликти невинаги са ефективни по следните причини.

1. Училището не дава на учениците умения, които биха им помогнали да разрешат конфликтите самостоятелно.

2. Училището не предлага на учениците, които вече са попаднали в конфликтна ситуация, методи, основаващи се на сътрудничество и комуникация.

3. Училището не обръща достатъчно внимание на превенцията на конфликтите. Започва да се занимава с тях едва когато са избухнали с пълна сила и са довели до нарушаване на училищния правилник.

4. Училището не подкрепя учениците в прилагането на преговорите и медиацията като най-подходящите инструменти за решаване на конфликти, а по-скоро разчита на арбитража, осъществяван от учители.

5. Подобен модел на разрешаване на конфликти води към неразумно използване на наличните ресурси – по-голямата част от времето на администраторите и ръководителите преминава в изслушване на „конфликтите“ страни.

Каквито и да са конфликтите в училище, трябва да можем да обясним на учениците, че те сами по себе си не са страшни; че лошото е не конфликтът, а насилието, с което той протича; че един добре управляван конфликт може да издигне училищната общност на ново равнище на професионализъм и вътрешна солидарност.

Творческото разрешаване на конфликти в училище изисква да имаме предвид следното.

- Да идентифицираме ясно училищните конфликти.
- Да не бъркаме конфликтите, породени от липса на дисциплина, с конфликтите, породени от деструктивно поведение.
- Да се съсредоточим върху фактите, а не върху хората.
- В момента на идентифицирането на един училищен конфликт да не мислим за непосредственото му решение, а за причините му.
- Винаги, когато говорим за конфликта, да се изразяваме с понятията на взаимния интерес.

Да си припомним казаното от Morton Deutsch – един от основоположниците на областта на разрешаването на конфликти: „Конфликтът не може да бъде нито елиминиран, нито потушаван за дълго време. Конфликтите са корените на лично и социално изменение. Общественият и научният въпрос се състоят не в това как да разрешиш или предотвратиш конфликта, а как да живееш в оживен спор вместо в смъртоносна караница“.

Защо медиация?

За да разберем какво е медиацията, най-напред трябва да разберем какво не е.

Медиацията не е терапия.

Медиаторът работи със здрави хора, които отговарят за своите постъпки и поведение. Медиаторът не е обучен да работи с вътрешноличностни конфликти, с други думи – не може да предостави на клиента си психологическа помощ, от която той може би се нуждае. Целта на медиацията е да намери съвместно взаимно изгодно решение на проблема, а не да предложи изцеление на душевните травми.

Медиацията не е консултация, преговори, помирение или арбитраж.

Медиацията не е консултация. Медиаторът не може да дава съвети или да консултира как да се постъпи в определена ситуация. Медиацията предполага умения да се водят преговори, но не се свежда до преговорите. Една от задачите на медиатора е да установи диалог между страните, но той самият не участва в решението, той има други нагласи и различна култура. Медиацията не е помирение. Помирението почива на други ценности и освен това медиаторът не може да изиграе ролята на помирител, защото по определение помирителят не е длъжен да бъде неутрален, а медиаторът е длъжен. Медиацията се отличава от арбитража както процедурно, така и по своите цели. Арбитражът предполага наличието на арбитър, който независимо от предварителните преговори може да приема обвързващи или необвързващи решения, след като се запознае с доказателствата, предоставени от всички страни. Медиаторът, на свой ред, не може да взема решение вместо своите клиенти.

Какво е медиацията?

Медиацията е процес, чрез който безпристрастна трета страна помага на две или повече спорещи страни да разрешат определен конфликт. Именно страните, а не медиаторът, определят условията на всяко достигнато съглашение. Медиацията обикновено е съсредоточена върху бъдещето, а не върху миналото.

Медиацията е процес на комуникация между страните в конфликта, осъществен с помощта на безпристрастен медиатор. Стремешът на медиатора е да мотивира хората да участват в този процес така, че сами да съставят взаимно изгодно споразумение, което ще им помогне да възстановят добрите отношения помежду си и с другите хора.

За голяма част от възникналите конфликтни ситуации причината се крие в нарушената комуникация.

Всяка конфликтна ситуация в училище може да приключи по един от следните два начина: или с наказание, или с медиация. Докато наказание то ни учи какво да не правим, то медиацията ни помага да разберем какво да правим. Медиацията ни учи да правим избор и ни помага да разберем цената на този избор. Медиацията ни прави главни герои на собствения ни живот, защото ни дава възможност да вземаме решения относно

своето бъдеще. Медиацията ни помага да разберем по-добре себе си и другите. Медиацията ни дава възможност да запазим единството и солидарността на нашия клас.

Наличието на множество конфликти и тяхното мирно управление са единствената гаранция, че обществото няма да бъде обект на разрушителна социална експлозия. Ето защо не трябва да елиминираме конфликтите, а да ги управляваме. За уметелото управление на конфликтите 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. Медиаторът работи за създаване на условия за установяване на диалог между страните в конфликтната ситуация. Медиаторът помага на страните да достигнат до взаимно приемливо решение.

Основни характеристики на медиацията

Позитивна концепция за конфликта – в медиацията конфликтът се възприема като нещо неотделимо от природата на човека и обществото.

Използване на диалога като конструктивен отговор на агресията, избягването и подчинението.

Сътрудничество. Достигането на общите интереси не означава, че всеки от участниците не може да постигне и специфичните си интереси.

Развитие на способността за саморегулация и самоконтрол. Това ни помага да приемаме независими решения, отчитайки особеностите на социалната среда, в която живеем.

Демократично участие, което подчертава важността на мненията, чувствата, желанията и необходимостите на всички участници в процеса. Отговорността за разрешаване на конфликта се разпределя еднакво между всички страни.

Взаимно разбиране и емпатия. Това означава: да се отдели внимание на другите и да се развива способността да се поставяме на тяхно място. Това ни помага да разберем защо хората възприемат приоритетно различни аспекти на една и съща действителност.

Активно участие на страните. Когато страните в конфликта са в състояние да определят своите интереси и да сътрудничат за тяхното достигане, тогава успехът е по-вероятен.

Основни задачи на медиатора: да не влошава конфликта; да управлява ефективно конфликта, като с това подобри положението на всички въвлечени страни; да разреши конфликта, ако това е възможно; да бъде безпристрастен, неутрален, дискретен, добър слушател, учтив, търпелив, добър комуникатор; да помага на другите да решават конфликтите си; да иска да работи в екип.

NOTES / БЕЛЕЖКИ

1. Поместено в медии на 10.01.2016 г.

WHY MEDIATION?

Abstract. The article focuses on actual and very important problem – the aggressive behavior of children and students. The text examines the advantages of mediation compared to other modern ways for solving such problems.

✉ **Prof. Dr. Tatyana Dronzina**
University of Sofia
Bulgaria
E-mail: dronzina@phls.uni-sofia.bg

Dr. Biserka Mihaleva
Head of Regional Department of Education – Sliven
Sliven, Bulgaria
E-mail: rio_sliven@mon.bg