

МЕДИАЦИЯТА ФОРМА ЗА РАЗРЕШАВАНЕТО НА КОНФЛИКТИ**MEDIATION FORM TO RESOLVE THE CONFLICT**

Ас. д-р Пламен Иванов
Организация

Abstract

Mediation (mediation) - is a process during which the participants in the conflict by a neutral mediator (mediator) show systematic problems and ways to resolve them, looking for alternatives and trying to reach a consensus to match their interests.

Keywords: *social work, conflict, mediation*

Медияция – термин използван за определянето на един от начините за разрешаването на конфликта, т.е. това е завършването на конфликта с участие на трета страна, която не е пряко заинтересувана от изхода от конфликта. Задачата на посредника - медиатора се състои в това да помогне на страните да се договорят, а не да дава готови решения. Участието на медиатора се състои в това да се организират преговорите, да им се придаде по-конструктивен характер. Разработването и използването на методи за посредничество е работа на професионалисти конфликтолози – медиатори.

В ролята на трета страна все по-често е един човек. Могат да бъдат и група професионалисти или дори държави (например САЩ и Русия при войната в Югославия).

Медияцията – е не по-малко древно понятие от самия конфликт (разбира се в сферата на социалните конфликти). То е съществувало още в Древен Китай, в страните от Африка, където в ролята на медиатори са били старейшините на племената.

Като обществена дейност медияцията възниква в САЩ в началото на 60-те години на миналият век. Сега медияцията – е специален вид дейност заключаваща се в оптимизирането (с участието на трета страна) на процеса на търсене от участниците в конфликта на решение на проблемите, което да помогне да се прекрати конфликта. Без медиатори в сферата на икономиката,

политиката, бизнеса в САЩ не протича нито един преговорен процес. В тази страна се допускат журналисти които да информират обществото по проблемите на медияцията. Съществува национален институт за разрешаване на диспути, който се занимава с разработването на нови методи за медияция, работят частни и държавни служби за медияция.

Медияцията (посредничеството) – е процес в хода на който участниците в конфликта с помощта на неутрален посредник (медиатор) планомерно показват проблемите и пътищата за тяхното разрешаване, търсят алтернативи и се опитват да постигнат консенсус който да съответства на техните интереси.

Медияцията трябва да се разбира преди всичко като процес водещ конфликта до неговото разрешаване. Това е целенасочено вмешателство.

*Преимущества и недостатъци на
медияцията*

Преимущества:

- Влизането в процес на медияция е доброволно;
- Решението се изработва самостоятелно;
- Страните в конфликта са удовлетворени от решението и доброволно приемат своите задължения;

- Медиацията е насочена към търсенето на съгласие, а не към търсене на виновен/и;

- Рискът при медиацията е минимален: във всеки момент може да се откажеш от нея, като се съблюдава конфиденциалност;

- Процесът на медиацията е кратък и е по евтин отколкото съдебният процес.

Недостатъците на медиацията се състоят в това, че тя е ефективна само тогава, когато двете страни искат конфликта да се разреши. Тя не се използва при криминалните конфликти или когато имаме наличието на душевно заболяване при едната страна в конфликта. Медиацията се основава на следните принципи:

- 1) доброволност;
- 2) равноправие на страните;
- 3) неутралност на медиатора;
- 4) конфиденциалност.

Следването на тези принципи изисква от медиатора определени усилия. Съществуват групи хора, които според силата на техния статут се отнасят към *официалните медиатори*:

- Между държавни организации - ООН;

- Държавни правни институти – арбитраж, съд прокуратура, омбудсман;

- Държавни специализирани комисии – например по предотвратяването на стачките;

- представители на право охранителните органи- участъков полицаи при предотвратяването на битови конфликти;

- ръководители на структури спрямо подчинените им;

- обществените организации - профсъюзите;

- професионални медиатори – кон- фликтолози;

- социални психолози;

- юристи.

В ролята на *спонтанни медиатори* могат да бъдат и всички свидетели на конфликти, приятели и роднини, неформални лидери и колеги. Но в този случай не говорим за професионална медиация.

При какви случаи е необходимо да се обърнем към медиатор?

- Когато страните самоотвержено за- щитават своите взаимно изключващи се ин- тереси;

- Всичките аргументи и средства са изчерпани, но изход не е намерен;

- По различен начин се трактуват кри- териите за оценка (например съда);

- На една от страните е нанесена сери- озна щета – психологическа или физическа;

- За страните е важно да запазят до- брите си отношения;

- Съществува временно примирие, но конфликта не е изчерпан;

- Необходима е трета страна за кон- трол на изпълнението на постигнатите съ- глашения;

При какви случаи е необходимо да бъ- дем медиатори?

- Настъпва опасна ескалация на кон- фликта, възниква опасност от използването на насилие;

- За нас лично не е изгоден този кон- фликт?

- Конфликта отрицателно влияе на подчинена на вас група (вие сте ръководи- тел, а участниците в конфликта са вашите подчинени);

- Вие виждате реален изход от поло- жението;

- Вие притежавате това, което ще пре- махне конфликта.

Съществуват пет типа медиатори:

- 1) Арбитраж – притежава максимални възможности за решаването на проблема. Той изучава проблема от страни и неговото решение на се обжалва;

- 2) Арбитър – същото като 1), но стра- ните могат да не се съгласят с неговото ре- шение и да се обърнат към друг арбитър;

- 3) Посредник – неутрална роля. Прите- жава специално познание и обезпечавя кон- структивното разрешаване на конфликта. Но окончателното решение принадлежи на опонентите;

- 4) Помощник – организира среща, но не участва в обсъждането;

- 5) Наблюдател - със своето присъствие смекчава неговото протичане.

Първите два стилът са *силно авторитар- ни*. Те са необходими, ако се изисква бързо решение. Ако конфликта не е толкова

напрегнат се предпочита останалите три способа.

Процесът на медитация включва три основни елемента:

1) Запознаване с конфликта - съставяне на карта за конфликта;

2) Работа с конфликтните страни - срещи с всяка от страните, подготовка на съвместните преговори;

3) Водене на преговорите – функциите на медиатора се свеждат до ролята на водещ, треньор, педагог и др.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Важно е всяка среща да завършва с нещо, но да съществува придвижване напред.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Агеев, В. С, Междугруповое взаимодействие: социально-психологические проблемы, М., 1990.
- [2] Адлер, А., Индивидуална психология, Практика и теория, Част първа, ИК "Алегро", С., 1996.
- [3] Балтаджиева, Й., Вътрешно личностни конфликти в педагогическия процес, Педагогика, кн. 3, 2004.
- [4] Банькина, С, Педагогическая конфликтология, М., 2001.
- [5] Беликова, В., Относно психологичната образователна подготовка за кризисни ситуации, Педагогика, кн. 6, 2005.
- [6] Георгиева Б. История и теория на социалната работа, С. 2003г.
- [7] Колев, Г Учебник за студенти и специализанти по Социална педагогика и Социален мениджмънт.-София, 1996.