

**МЕДИАЦИЯ ПРИ БЕЖАНСКИ КРИЗИ, БЕДСТВИЯ,  
АВАРИИ И ДРУГИ ЕКСТРЕМАЛНИ СИТУАЦИИ. РОЛЯ  
И ЗНАЧИМОСТ ЗА ПРЕДОТВРАТЯВАНЕ НА КОНФЛИКТИ,  
ОБЛЕКЧАВАНЕ НА СТРАДАНИЯТА НА ПОСТРАДАЛИТЕ  
И ПОДПОМАГАНЕ НА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕТО  
НА ЗАСЕГНАТИТЕ ОБЩНОСТИ**

*Юлия Стоева*

*Юрисконсулт, медиатор – Фондация „Гея“*

**MEDIATION IN REFUGEE CRISES, DISASTERS,  
EMERGENCIES, AND OTHER EXTREME SITUATIONS.  
ROLE AND SIGNIFICANCE IN CONFLICT PREVENTION,  
ALLEVIATION OF SUFFERING OF THE AFFECTED,  
AND SUPPORT FOR THE RECOVERY OF THE AFFECTED  
COMMUNITIES**

*Yuliya Stoeva*

*Legal adviser, mediator – „Geya“ Foundation*

**Резюме:** Докладът разглежда ролята и значимостта на медиацията при екстремални ситуации, като бежански кризи, бедствия и аварии. Основната цел е да се предотвратят конфликти, да се облекчат страданията на пострадалите и да се подпомогне възстановяването на засегнатите общности.

Представени са различни примери за приложение на медиацията при бедствия, както и при бежански кризи, като се подчертава значението на диалога и разбирателството за постигане на мирно решение на конфликти.

Обръща се внимание на важноста на медиацията за подпомагане психологическото възстановяване на пострадалите и за подобряване комуникацията между различните заинтересовани страни.

Подчертава се значението на медиацията като ефективен инструмент за решаване на конфликти и облекчаване на страданията в екстремални ситуации, като насърчава интегрирането ѝ в стратегиите за предотвратяване и управление на кризи.

**Ключови думи:** *медиация, екстремални ситуации, управление на кризи, подобряване на комуникацията, решаване на конфликти*

**Abstract:** The report examines the role and significance of mediation in extreme situations such as refugee crises, disasters, and emergencies. The main goal is to prevent conflicts, alleviate the suffering of the victims, and support the recovery of affected communities. Various examples of mediation applications in disasters and refugee crises are presented, highlighting the importance of dialogue and understanding in achieving peaceful conflict resolution. Attention is drawn to the importance of mediation in supporting the psychological recovery of victims and improving communication between different stakeholders. The report emphasizes the importance of mediation as an effective tool for resolving conflicts and alleviating suffering in extreme situations, encouraging its integration into strategies for crisis prevention and management.

**Key words:** *mediation, extreme situations, crisis management, improving communication, conflict resolution*

## Въведение

Медиацията е ефективен способ за решаване конфликти, възникнали при бежански кризи, бедствия, аварии и катастрофи. Това е процес, при който независима и безпристрастна трета страна – медиатор, помага на страните в конфликта да се разберат помежду си и да намерят взаимно приемливо решение.

Медиацията може да се използва за решаване на множество проблеми, свързани с правата на бежанците, границите на убежищата, проблеми с достъпа до образование, комуникации, здравеопазване и други.

Медиацията може да се използва както за междуличностни, така и за междуобщностни конфликти. Тя може да помогне за решаване на конфликти между бежанци и хост общности, между различни групи бежанци или дори вътрешни конфликти в рамките на една бежанска група.

Тя може да помогне за намиране на взаимноприемливо решение, което ще бъде полезно за всички страни в конфликта.

Типът на медиацията, която се води, зависи от конкретната ситуация и конфликта, който трябва да бъде разрешен. Въпреки това някои от най-често използваните видове медиация са:

*Фасилитираща медиация* – този тип медиация се фокусира върху предоставянето на подкрепа и насърчаване на страните в

конflikта да говорят помежду си и да намерят общо решение на проблема. Медиаторът се стреми да помогне за установяване на комуникация между страните в konflikта и да помогне за изясняване на техните гледни точки, за да се намери най-доброто общо решение, удовлетворяващо всички страни.

*Оценъчна медиация* – този тип медиация се фокусира върху предоставянето на оценка от страна на медиатора за това какво е разумно и какво не е, като същевременно помага за разрешаване на konflikта. Медиаторът може да предостави информация за законови и правни въпроси, които могат да са свързани с konflikта, като същевременно помага за установяване на добри отношения между страните.

*Трансформираща медиация* – този тип медиация се фокусира върху промяната на отношенията между страните в konflikта. Медиаторът помага на страните да изградят нови и по-здрави отношения, като същевременно помага за решаване на konflikта. Трансформиращата медиация има за цел да създаде дълготрайни решения на проблема, като същевременно помага за изграждане на добри отношения между страните.

Важно е да се отбележи, че в зависимост от конкретната ситуация, може да се използва комбинация от различни типове медиация, за да се постигне най-доброто възможно решение на проблема.

Когато страна в медиацията е административен орган, има някои специфични особености, които трябва да се вземат предвид при медиацията.

Първо, административните органи имат специфични правомощия и отговорности, които могат да ограничат възможностите им за постигане на компромис. Те често трябва да се придържат към определени правила и процедури и да зачитат законовите разпоредби, което може да ограничи възможностите им за постигане на съгласие с другата страна в konflikта.

Второ, административните органи имат специфична роля и отговорности по отношение на общественото благо и интересите на гражданите. Те трябва да защитават законните интереси на обществото и да осигуряват ефективно функциониране на обществените услуги, което може да се окаже конфликтогенно в някои случаи.

Трето, административните органи имат специфична експертиза и знания по отношение на законите, регламентите и процедурите, които могат да им дадат предимство в медиацията. Това може да доведе до несъответствия в знанията и експертизата между страните в конфликта и да затрудни процеса на медиация.

С оглед на тези особености, при медиация, където една от страните е административен орган, медиаторите често използват специализирани техники за медиация, като например фасилитираща или оценъчна медиация. Фасилитиращата медиация се фокусира върху подпомагане на страните да намерят съгласие, докато оценъчната медиация включва преглед на правните и фактическите аспекти на случая, което може да помогне за постигане на решение.

В крайна сметка медиацията може да бъде полезна при решаването на спорове, свързани с пропуски в законодателството, но тя трябва да се прилага в комбинация с други методи за решаване на спорове и винаги със спазване на законодателството.

От основните предимства на медиацията е, че тя може да бъде бързо и лесно насочена към специфични проблеми и конфликти, които се появяват при бедствия и кризи. Медиаторите могат да работят бързо и ефективно, за да помогнат на страните да постигнат споразумение за решаване на конкретен проблем, без да бъдат необходими дълги и сложни правни процедури.

Освен това медиаторите могат да помогнат за установяване на конструктивен диалог между различните страни, които са засегнати от бедствието или кризата. Това може да допринесе за по-добро разбиране между страните и за подобряване на комуникацията, която е ключова за ефективното управление на бедствия и кризи.

Медиацията може да бъде приложена и за предотвратяване на конфликти, които могат да възникнат по време на бедствия и кризи. Медиаторите могат да помогнат за идентифициране на потенциални конфликти и да работят за постигане на споразумение, което може да предотврати или ограничи разпространението на конфликтите.

Приложението на медиацията при бедствия и кризи изисква специални умения и подход от медиаторите. Те трябва да бъдат подготвени за работа в условия на криза и да имат знания за спе-

цифичните проблеми, свързани с бедствията и кризите. Освен това необходимо е да бъдат установени ясни процедури и механизми за прилагане на медиацията в условия на бедствия и кризи.

## Изложение

По време на бедствия и кризи може да се появят различни проблеми и конфликти, които са свързани със загуба на живот, травми, разрушаване на имущество, прекъснати комуникации и достъп до основни услуги. Някои от тези проблеми и конфликти могат да включват:

*Конфликти за власт:* по време на кризи може да се появят конфликти за власт и контрол между различни групи.

*Разпределение на ресурси* – относно разпределението на ограничени ресурси, като храна, вода, лекарства, настаняване и др.

*Евакуация и защита на имуществото* – евакуацията на хора и защита на имуществото, например може да има спорове за това кой трябва да бъде евакуиран, какво имущество трябва да бъде защитено, къде да се намират убежищата и др.

*Здравни грижи* – по време на бедствие или криза може да се появят конфликти относно предоставянето на здравни грижи и лечение. Например може да има спорове за приоритетите при лечението, какви лекарства и услуги трябва да се предоставят и др.

*Работа и бизнес* – може да се появят конфликти, свързани с правата на работниците, за финансовата помощ за малкия и среден бизнес и застрахователното обезпечаване и обезщетяване др.

*Социални аспекти* – появят се конфликти относно социалните проблеми, като насилие в семейството, дискриминация, международни конфликти и др.

Тези са само някои от примерите за проблемите, които може да се появят по време на бедствие или криза. Всяка ситуация е различна и изисква индивидуален подход и решения.

Всичко това е предпоставка за повишаване на напрежението и несигурността, което може да усложни ефективното управление на бедствията и кризите. В този контекст, медиацията може да изиграе важна роля за решаване на конфликтите, установяване на конструктивен диалог между различните групи и предоставяне на решения, които отговарят на нуждите и интересите на всички засегнати страни.

Има много добри практики от други страни, свързани с медиация по време на бедствия и кризи. Някои от тях са:

- Япония – Япония има развита система за предоставяне на помощ при бедствия, която включва и медиация. Медиаторите се използват за разрешаване на конфликти по време на бедствия, като например за решаване на спорове за разпределението на ресурси.

- САЩ – в САЩ има развита система за медиация по време на кризи, която се използва за разрешаване на конфликти в областта на здравните грижи, енергийните ресурси и др. Тази система също така предоставя обучение на медиатори, специално обучени за работа по време на кризи.

- Норвегия – Норвегия е известна със своята система за медиация в областта на гражданската защита. Медиаторите се използват за разрешаване на конфликти по време на бедствия, като например за решаване на спорове за разпределението на ресурси.

- Австралия – в Австралия съществува програма за медиация по време на бедствия, която е насочена към разрешаване на конфликти, свързани с храна, вода, евакуация и здравни грижи. Тази програма предоставя обучение на медиатори, които са специално обучени за работа по време на бедствия.

Тези са само някои от примерите за добри практики от други страни в областта на медиацията по време на бедствия и кризи. Всяка държава има свои специфични нужди и условия и затова е важно да се адаптират и прилагат най-подходящите методи и практики.

При медиация по време на военни действия и бежански вълни е особено важно да се намерят начини за премахване на конфликтите и за насърчаване на мирното съществуване между различните общности и групи. Някои добри практики в тази област включват:

- Програма на ООН за медиация в Сомалия. Тази програма е насочена към насърчаване на мирното съществуване и уреждане на конфликти в Сомалия. Медиаторите работят с различни групи в Сомалия, за да насърчат диалога и да помогнат за постигането на споразумения за мир.

- Медиация на местно равнище в Сирия. В Сирия някои градове и общности използват медиация на местно равнище за решаване на конфликти между различните групи. Това включва ме-

диатори, които са избрани от местните общности и имат добри отношения и доверие в общността.

- Проект на ЕС за медиация в Косово. Този проект на ЕС има за цел да насърчава мирното съществуване и да решава конфликти между различните общности в Косово. Проектът предлага медиация на местно равнище и работи с медиатори, които са избрани от общностите и са добре запознати с местните условия и култура.

- Медиация на местно равнище в Южен Судан. В Южен Судан медиацията се използва за решаване на конфликти между различните общности и групи. Медиаторите работят на местно равнище и се фокусират върху уреждане на конфликти по мирен начин и насърчаване на мирното съществуване между общностите.

Европа също има много примери за успешна медиация по време на военни действия и бежански вълни. Някои от тях включват:

- Кризисен център за мир (Crisis Management Initiative) във Финландия – това е неправителствена организация, която работи за насърчаване на мирното решаване на конфликти в различни части на света, включително и в Европа.

- Фондацията „Европейски център за мир и развитие“ (European Centre for Peace and Development) в Сърбия – тази организация работи за укрепване на мира и сигурността в региона на Балканите.

- Института за диалог и медиация (Institute for Dialogue and Mediation) в Словакия – тази организация работи за насърчаване на диалога между различни групи и общности, включително по време на конфликти и кризи.

- Мрежа за медиация в Европа (European Mediation Network) – това е мрежа от медиатори и организации за медиация в Европа, която работи за укрепване на културата на медиацията и насърчаване на употребата ѝ за решаване на конфликти в различни области.

Тези и други организации и инициативи допринасят за насърчаване на мирното решаване на конфликти в Европа, включително и по време на бедствия и кризи.

Медиацията в контекста на бедствия и кризи не е обхваната от специално законодателство в повечето държави. Вместо това тази форма на медиация се прилага като един от инструментите за управление на кризи и бедствия. Медиацията може да се използва

като средство за решаване на конфликти и спорове, които могат да възникнат по време на бедствия и кризи, като например спорове за достъп до ресурси, застраховки, обезщетения и други.

Някои държави са включили медиацията като инструмент за управление на кризи в своите национални стратегии. Например в Обединеното кралство Националната стратегия за управление на кризи признава ролята на медиацията за улесняване на общностните отговори на кризи. В други държави, като Франция, медиацията се използва като средство за разрешаване на конфликти, възникнали по време на бедствия и кризи. Въпреки това съществуват ограничения при използването на медиацията в контекста на бедствия и кризи. Например събитията могат да бъдат прекалено бързи и динамични, за да се приложи медиацията в традиционния ѝ вид. В тези случаи може да се приложат модификации на традиционните методи на медиация или да се използват други методи на алтернативно разрешаване на спорове. Медиацията може да бъде модифицирана в контекста на бедствия и кризи, за да се адаптира към специфичните условия и нужди на заинтересованите страни. Тези модификации могат да включват:

- Бързина и ефективност. При бедствия и кризи скоростта и ефективността на медиацията могат да бъдат от съществено значение. Това може да означава ускорени процедури за медиация, като например кратки срокове за провеждане на срещи и ускорено произнасяне на решения.

- Използване на технологии. Технологичните инструменти, като например онлайн медиация, могат да улеснят провеждането на медиация в условия на бедствия и кризи, когато заинтересованите страни са разделени физически или когато не е възможно да се провеждат срещи на място.

- Интеркултурна комуникация. При медиацията в контекста на бедствия и кризи може да има заинтересовани страни от различни култури и езици. В такива случаи медиаторът трябва да разполага със съответните умения за интеркултурна комуникация, за да се осигури ефективна комуникация между страните.

- Съвместно решаване на проблеми. В условия на бедствия и кризи медиаторът може да играе ролята на фасилитатор, като насърчава страните да работят заедно за намиране на решение на проблема. Този метод може да се приложи, когато възникне не-



обходимостта да се реагира бързо и да се намери общо решение, което да доведе до положителен изход за всички страни.

От значение е и насочването на медиаторите към работа с малцинствени групи, които са най-уязвими и изложени на дискриминация в ситуации на конфликт и бедствия. Те могат да включват бежанци, мигранти, жертви на трафик на хора, жертви на насилие, дискриминация и други.

Използването на медиация в екстремни ситуации, като бежански кризи, бедствия и аварии, може да срещне редица предизвикателства, като:

- Ограничено време. В подобни ситуации често времето е ограничено и е необходимо да се действа бързо, което може да направи медиацията трудна, тъй като изисква време за провеждане на процеса на диалог и преговори между страните.

- Езикови бариери. Бежанците и жертвите на бедствия и аварии често са чуждестранни граждани, които може да не говорят езика на държавата, в която се намират. Това може да затрудни комуникацията и да увеличи риска от неправилно разбиране на съобщенията.

- Културни различия. Различията в културните и религиозните практики могат да доведат до конфликти и да затруднят медиацията. Медиаторите трябва да бъдат информирани и обучени за културните различия, за да могат да разберат по-добре потребностите и исканията на страните.

- Травматични преживявания. Жертвите на бедствия и аварии могат да са преживели травматични събития, които да повлияят на тяхното психическо и емоционално състояние. Това може да усложни медиацията, тъй като може да доведе до трудности в изразяването на чувствата и мненията им.

- Отношения на власт. В някои случаи, като например при бежански кризи, административните органи могат да имат силна позиция на власт, което може да доведе до неравенство между страните. Това може да усложни медиацията и да я направи по-трудна, тъй като може да има неравенство във властта на страните да участват в преговорите.

За да се решат предизвикателствата, свързани с използването на медиация в бежански кризи, бедствия, аварии и други екстремални ситуации, могат да се предприемат следните действия:

- Обучение и образование. Важно е да има обучение и образование за медиаторите, които ще работят в тези ситуации. Те трябва да имат специални умения и знания, за да се справят със сложните емоционални и културни проблеми, които могат да възникнат в тези ситуации.

- Създаване на мрежи. Важно е да се създадат мрежи от медиатори и организации, които да работят заедно за да предоставят подкрепа на бежанците и хората, засегнати от бедствия и аварии.

- Сътрудничество с правителствени институции. Медиаторите трябва да сътрудничат с правителствени институции като полицията, военните и местните органи, за да гарантират безопасността и да осигурят необходимата помощ за бежанците и засегнатите от бедствия хора.

- Изграждане на доверие. Медиаторите трябва да работят за изграждане на доверие между различните страни в конфликта. Това може да бъде постигнато чрез насърчаване на диалог, слушане на нуждите на всички страни и търсене на общи решения.

- Адаптиране на медиационния процес. Медиаторите трябва да адаптират медиационния процес към конкретната ситуация. Това може да включва употребата на алтернативни методи, като онлайн медиация или медиация на място.

- Интеркултурна компетентност. Медиаторите трябва да разбират различните културни норми и ценности, които могат да бъдат различни за бежанците и засегнатите от бедствия хора. Те трябва да бъдат интеркултурно компетентни, за да могат да се справят. Важно е медиаторите да изградят доверие сред засегнатите лица и да се уверят, че те разбират процеса на медиация и имат доверие в техниката. Това може да бъде постигнато чрез постоянна комуникация и информиране на засегнатите лица за процеса на медиация.

- Изграждане на култура на мир и сътрудничество: медиацията може да бъде ефективна само ако засегнатите лица са готови да работят заедно за постигане на мирно решение на конфликта. Това може да бъде постигнато чрез образование и насърчаване на култура на мир и сътрудничество в обществото

Има много успешни практики, които могат да бъдат приложени в контекста на бежански кризи, бедствия, аварии и други екстремални ситуации. Някои от тези практики са:

- Използване на екипи за медиация в кризисни региони – това

включва съставянето на екипи от опитни медиатори, които да се изпратят в зони на конфликт или бедствие, за да помогнат на хората да се справят с проблемите, които са се появили.

- Обучение на медиатори за специфични ситуации – медиаторите трябва да бъдат обучени за работа в специфични ситуации, като бежански кризи, бедствия и аварии, за да могат да се справят с предизвикателствата и да помогнат на хората да намерят решения на проблемите си.

- Разработване на медиация като част от националните стратегии за управление на бедствия – някои страни включват медиацията като част от своите национални стратегии за управление на бедствия, като това помага да се гарантира, че медиацията е интегрирана в системата за управление на кризи.

- Изграждане на мрежи от медиатори и организации – организациите и медиаторите могат да създадат мрежи, които да работят заедно, за да предоставят подкрепа и помощ на хората в зони на криза и бедствие. Това може да се осъществи чрез обмен на информация и най-добри практики, съвместни усилия и координация.

- Използване на технологии за медиация на дистанция – технологиите могат да се използват за медиация на дистанция, което може да помогне на медиаторите да достигнат до по-голям брой хора и да им предоставят необходимата подкрепа. Това е особено полезно в случаи, когато достъпът до зони на криза е ограничен.

Медиацията може да допринесе за социалното включване на бежанци и други уязвими групи след кризи и бедствия, като им предостави възможността да бъдат активно включени в процеса на вземане на решения и изграждане на общност с местното население. По време на кризи и бедствия, бежанците често са изложени на стрес и травми, което може да доведе до социална изолация и трудности при адаптирането им към новата среда. Медиацията може да помогне за намаляване на конфликтите между различните групи и за установяване на доверие между тях. Това може да доведе до по-голяма интеграция на бежанците в обществото и подобряване на качеството на техния живот. Освен това медиацията може да помогне за установяване на диалог между бежанците и местното население, като им предостави възможността да споделят своите истории и да разберат по-добре едни други. Това може

да допринесе за повече разбирателство и създаване на толерантно общество, което приема и уважава различията. Законите промени и модификации, които са необходими за ефективното интегриране на медиацията в системите за управление на бежански кризи, бедствия, аварии и други екстремални ситуации, могат да допринесат за по-широкото използване на медиацията в подкрепа на социалното включване на бежанците и другите уязвими групи. В този контекст модификациите могат да включват разширяване на правата на медиаторите, изграждане на мрежи от медиатори, които работят с уязвими групи, и установяване на процедури за медиация в рамките на програмите за подкрепа на бежанците и други уязвими групи.

Медиаторите, които работят в контекста на бежански кризи, бедствия, аварии и други екстремални ситуации, трябва да отговарят на специфични изисквания, за да могат да осъществят своята работа ефективно.

Първо, те трябва да имат знания и умения в областта на медиацията, както и да разбират специфичните предизвикателства, които са свързани с кризи и бедствия. Те трябва да бъдат запознати с основните принципи на хуманитарното право, международното право и правата на бежанците, както и с местното законодателство и регулации. Освен това медиаторите трябва да имат знания за културните и езиковите различия, за да могат да се справят с възможни конфликти, които могат да се появят в тези контексти. Те също трябва да разбират нуждите и интересите на уязвимите групи, включително бежанците, децата, жените и хората с увреждания.

За да се обучават и сертифицират, медиаторите могат да следват специални курсове, които обучават за медиация в контекста на кризи и бедствия. Тези курсове могат да се провеждат от специализирани организации или от правителствени институции като част от програми за обучение на персонала. Сертифицирането на медиаторите може да се осъществи от специализирани организации или от държавните институции в зависимост от законодателството в съответната държава. Важно е да се отбележи, че медиацията в контекста на кризи и бедствия изисква специални умения и знания, които не са необходими за медиацията в други области. Затова е важно медиаторите да бъдат обучавани специално, за да

могат да осигурят ефективна и качествена подкрепа на хората, засегнати от кризи и бедствия.

## **Заклучение**

През 2005 година в България беше извършена медиация при наводнения, която имаше за цел да разреши конфликтите между жертвите на наводненията и управляващите структури. Инициативата за провеждане на медиацията идва от Института за социална интеграция към Българската академия на науките. Медиаторите работиха заедно с органите на местното самоуправление, доброволци и представители на Червения кръст, за да се помогне на жертвите да се възстановят от наводнението и да се избегне повторно възникване на подобни проблеми в бъдеще. Медиаторите предоставиха информация на жертвите за техните права и възможности, за това как да получат помощ и подкрепа от различни организации и институции. Те организираха срещи между жертвите на наводнението и управляващите структури, като се стремяха да се постигне съгласие по отношение на конкретните действия, които трябва да бъдат предприети за възстановяване на пораженията. Медиаторите осигуриха на жертвите на наводнението възможността да изразят своите опасения, страхове и нужди, като същевременно им помогнаха да намерят конструктивни решения на проблемите, с които се сблъскват. Те създадоха условия за диалог и сътрудничество между всички заинтересовани страни, което доведе до успешното възстановяване на пораженията от наводнението.

Медиацията при наводненията в България през 2005 г. е добър пример за успешното прилагане на медиация за разрешаване на конфликти, свързани с бедствия и аварии. Тя показва, че медиацията може да бъде ефективен инструмент за подобряване на комуникацията, насърчаване на сътрудничеството и постигане на конструктивни решения при кризисни ситуации.

Като обобщение на темата и заключение на доклада мога да кажа, че медиацията може да бъде ефективен инструмент за управление на бежански кризи, бедствия, аварии и други екстремални ситуации. Това е особено важно в условията на бързоразвиващи се кризи, когато конфликтите се задълбочават, а хората са изложени

на сериозни опасности. Медиацията може да помогне за постигане на бързи и ефективни решения, които ще доведат до намаляване на напрежението и възстановяване на стабилността в засегнатите общности.

За да се гарантира ефективността на медиацията в бежански кризи, бедствия, аварии и други екстремални ситуации, е необходимо да се въведат подходящи законови промени и модификации в системите за управление на кризи, да се осигури професионално обучение и сертификация на медиаторите и да се разработят стратегии за управление на конфликти, подходящи за съответната кризисна ситуация.

Накрая, оценката и измерването на резултатите от медиацията са от съществено значение за гарантиране на ефективността ѝ. Това може да се постигне чрез използване на специални индикатори и оценъчни критерии, които да дадат ясна представа за постигнатите резултати и да помогнат за по-доброто подготвяне и управление на бъдещи кризисни ситуации.

Медиацията може да се комбинира с психологическа подкрепа, юридическо консултиране, социална работа и други подходи за социално включване. Такива комбинации на подходи могат да помогнат за решаването на комплексни социални проблеми и да подобрят ефективността на управлението на кризи.

„Конфликтите са част от човешкия опит и продължават да бъдат предизвикателство за хората по целия свят. Те представляват важен аспект от нашата ежедневна житейска среда и обхващат целия спектър от междуличностни, междуетнически и международни взаимоотношения.“

„Решението на конфликти е сложен процес, който изисква умения и техники, както и ангажираността на всички страни в конфликта. Процесът на решаване на конфликти е също толкова важен, колкото и самото решение, тъй като предоставя възможност за изграждане на доверие и уважение между участниците в конфликта.“

(Conflict Resolution in the Twenty-first Century: Principles, Methods, and Approaches“ от Jacob Bercovitch и Richard Jackson).

„Управлението на екстремални ситуации е комплексен и динамичен процес, който изисква от всички участници да бъдат готови да действат бързо, ефективно и съобразено с целите и задачи-

те, които трябва да бъдат постигнати.“

„Психологическата подготовка на специалисти, работещи в областта на управлението на екстремални ситуации, е от решаващо значение за тяхната успешна дейност. Такава подготовка трябва да включва знания, умения и компетенции, свързани със стреса, тревогата, приспособяемостта, комуникациите, лидерството и други аспекти, които са от съществено значение за доброто функциониране на екипите и организациите, които управляват екстремални ситуации.“

(„Психофизическа подготовка за действия в екстремални ситуации“ – проф. Димитър Кайков)

### **Използвана литература:**

1. Кайков, Д. (2014). Психологически аспекти на управлението на екстремални ситуации. София: Медицина и физкултура.
2. Кайков, Д. (2008). Психологически аспекти на работата при екстремални условия в мирно време и при военни конфликти. // Доклади от Национална научна конференция по военна медицина, София, 24-25 октомври 2008.
3. Кайков, Д. (2006). Психологическа подготовка на специалисти за работа при екстремални ситуации. // Доклади от Национална научна конференция по психология, София, 20-22 септември 2006.
4. Bercovitch, J., Kremenjuk, V., Zartman, I. W. (Eds.). (2011). The SAGE Handbook of Conflict Resolution. SAGE Publications.
5. Brounéus, K., Möller, F. (Eds.). (2013). Managing and Settling Ethnic Conflicts: Perspectives on Successes and Failures in Europe, Africa, and Asia. Palgrave Macmillan.
6. Fisher, R., Ury, W., Patton, B. (2011). Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. Penguin Books.
7. Lederach, J. P. (2015). The Moral Imagination: The Art and Soul of Building Peace. Oxford University Press.
8. Lederach, J. P. (2017). Building Peace: Sustainable Reconciliation in Divided Societies. United States Institute of Peace.
9. Licklider, R. (Ed.). (1995). Stopping the Killing: How Civil Wars End. New York: University Press.

10. Wallensteen, P. (2015). Quality Peace: Peacebuilding, Victory and World Order. Oxford University Press.

**За контакти:**

Юлия Стоева

Юрисконсулт, медиатор, треньор

по йога – Фондация „Гея“

[jullstoeva@gmail.com](mailto:jullstoeva@gmail.com)