

МЕДИАЦИЯТА В ОБРАЗОВАТЕЛНИТЕ ИНСТИТУЦИИ – ИНОВАТИВЕН МЕТОД ЗА РЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ

Ивелина Русева

*Експерт в отдел „Образование, култура и спорт“,
Община Силистра*

MEDIATION IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS – INNOVATIVE METHOD OF CONFLICT RESOLUTION

Ivelina Ruseva

*Expert in Education, Culture and Sports Department,
Silistra Municipality*

Резюме: В доклада се разглежда приложението на медиацията в образователните институции като иновативен метод за решаване на конфликти. Целта на настоящата разработка е да представи медиацията като метод за превенция на конфликти, свободно общуване и начин за постигане на успехи. Представени са и възможностите на изкуствения интелект в медиацията. Въз основа на извършения анализ се правят изводи относно важното значение на прилагането на медиация в образователните институции.

Ключови думи: *медиация, образование, иновации, изкуствен интелект (ИИ)*

Abstract: The report examines the application of mediation in educational institutions as an innovative method of conflict resolution. The present work aims to present mediation as a method of conflict prevention, free communication and a way to achieve success. The possibilities for artificial intelligence in mediation are also presented. Based on the analysis, conclusions are drawn regarding the importance of applying mediation in educational institutions.

Keywords: *mediation, education, innovation, artificial intelligence (AI)*

Въведение

В България медиацията е все по-често използван метод за решаване на възникнали конфликти между децата и учениците в учебните заведения. Поради тази причина медиацията в образова-

нието е обект на анализ в множество разработки. За прилагането на медиацията като високоефективен, иновативен и адаптивен метод за превенция, управление и разрешаване на конфликти в сферата на образованието е необходимо съчетаването на умения за водене на преговори и управление на конфликти, знания върху законовата рамка на медиацията и познаване на образованието като обществена сфера със специфичните му особености при функциониране.

Целта на разработката е да бъдат разгледани и анализирани възможностите за успешно прилагане на медиацията в образователните институции като иновативен метод за решаване на конфликти. Непрекъснатото развитие на изкуствения интелект дава повод да се търсят възможности за приложение и в медиацията в полза на децата и учениците.

Изложение

В Закона за медиацията е дефинирано следното разбиране за медиация: „доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно разрешаване на спорове, при която трето лице – медиатор, подпомага спорещите страни да постигнат споразумение.“¹

Медиацията в образователните институции функционира по смисъла на чл. 186 (1), 2 от Закона за предучилищното и училищното образование.² Целта е да окаже съдействие на децата в случай на конфликт с други деца, учители и родители. Медиацията, като начин за извънсъдебно решаване на спорове, цели да запази психичното здраве на децата и тяхната удовлетвореност, че са намерили сами решение на проблема.

Медиацията в образователните институции е иновативен метод за решаване на конфликти чрез медиаторски функции, изпълнявани от трето лице, което подпомага спорещите страни за достигане на консенсус и разрешаване на конфликтната ситуация.

За осъществяване процеса на медиация в образователните институции е важно да се отбележи необходимостта от образователен

¹ Закон за медиацията. // ДВ, бр. 110 от 17 декември 2004 г. (...) изм. и доп. 2023 г. (акт. 02.02.2023 г.)

² Закон за предучилищното и училищното образование. // ДВ, бр. 79 от 13.10.2015 г. (...) изм. и доп. 2023 г. (акт. 07.02.2023 г.)

медиатор³, който да осъществява връзката между децата, а при необходимост – и с родители, местни общности, образователни институции и други.

В образователната система на България е утвърдена длъжността „Образователен медиатор“ със Заповед №РД01-715/19.09.2017 г. на министъра на труда и социалната политика, която е на основание чл. 110, т. 5 от Наредбата за приобщаващото образование (приета с ПМС №286 от 2016 г.) и във връзка с Решение №373 от 5 юли 2017 г. за създаване на Механизъм за съвместна работа на институциите по обхващане и задържане на ученици в образователната система в задължителна предучилищна и училищна възраст. Според официалната длъжностна характеристика дейността е изпълнение на местни и училищни политики за повишаване качеството и обхвата на предучилищното и училищното образование.

Образователните медиатори помагат на децата да останат част от системата на образованието, да се връщат в класните стаи, да не отсъстват от час, да не изостават с материала, да не попадат в конфликтни ситуации, а ако попаднат, да решават по културен начин възникналите спорове. В България са назначени общо 1 184 медиатори за учебната 2023/2024 г.

Медиацията в образованието е базирана на правните познания на медиаторите, но също така и на познаването и отношението им към психопедагогиката и общата психология и социология. За да е ефективна работата на медиаторите, също така те трябва да търсят възможности за допълнителни квалификации, да надграждат и придобиват нови знания.

Важна е и работата в екип между медиаторите и представители на институциите в екипите, които работят в рамките на междуинституционалния Механизъм по обхващане, включване и предотвратяване на отпадането от образователната система на деца и ученици в задължителна предучилищна и училищна възраст. Благодарение на общата усилена работа през последните шест години в клас са вър-

³ Код 53123004 въведена със Заповед на министъра на труда и социалната политика с №РД01-715/19.09.2017 г. на основание чл. 110, т. 5 от Наредбата за приобщаващото образование (приета с ПМС №286 от 2016 г.) и във връзка с Решение №373 от 5 юли 2017 г. за създаване на Механизъм за съвместна работа на институциите по обхващане и задържане на ученици в образователната система в задължителна предучилищна и училищна възраст.

нати около 80 000 деца, като 50 000 от тях са се задържали трайно в училище.

Медиацията в образованието цели да разшири мирогледа на децата и учениците, като им представи възможност за решаване на проблемите чрез фокусиран разговор и постигане на договореност, която удовлетворява всяка от страните както поотделно, така и заедно. Чрез натрупания опит децата и учениците могат да отстраняват бариерите, като се основават на взаимно уважение, повишено самочувствие, подобрени социални и емоционални умения. Децата и учениците трябва да се учат на доброта, учтивост, отговорност, разбиране и подкрепа към другия. Медиацията води до намаляване на конфликтните ситуации чрез правилно общуване и навременно решаване на проблема. С процедурата по медиация се налагат трайни модели на поведение, които да бъдат следвани и прилагани и в бъдеще.

Визирайки се на казаното до тук и разглеждайки медиацията като иновативен метод за решаване на конфликти, не може да не разгледаме и процесите на дигитализация, и по-конкретно – приложението на изкуствения интелект. Изкуственият интелект има потенциала значително да трансформира медиацията, да бъде добър помощник на медиаторите, но не и да замести естествения интелект и техните умения.

Изкуственият интелект може да бъде полезен в анализирането на изявленията на страните във възникнал конфликт и идентифицирането на проблема. По този начин помага на медиаторите да разберат по-добре контекста на конфликта и да разработят по-ефективни стратегии за разрешаването му.

Също така изкуственият интелект може да анализира данни за минали случаи на медиация и по този начин да предвиди резултатите от различните подходи и решения. Това може да помогне на медиаторите в избора на ефективни стратегии за решаване на възникналите конфликти.

Интересно приложение на изкуствения интелект са онлайн платформите за медиация, които помагат на страните да комуникират, насрочват срещи и следят напредъка на преговорите. Някои системи дори могат да предоставят препоръки за разрешаване на спорове въз основа на предварително определени критерии. В България например Центърът за медиация и арбитраж на Българската търговско-промишлена палата и Институтът по медиация и извънсъдебно

решаване на спорове стартираха платформи за онлайн медиация през 2020 г. Платформите сами насрочват срещи, управляват комуникацията между страните и предоставят обща информация за медиацията, но не анализират съдържанието на дискусиите и не взимат решения.

Изкуственият интелект също така може да анализира гласови тонове, езикови модели и други паравербални знаци, за да открие емоциите на участниците в медиацията. Тази информация може да помогне на медиаторите да управляват по-добре емоционалния поток на дискусиата и да насърчават към положителна среда на преговори.

Полезна е и възможността за автоматично документиране на дискусиите по време на медиация, съхраняване на важни документи и проследяване развитието на различни случаи. Така се спестява време и се гарантира бърз и лесен достъп до цялата информация.

Колкото ценен и полезен да е изкуственият интелект в медиацията, важно е да не забравяме, че не може да замести човешката преценка и уникалността на уменията за решаване на конфликти на медиаторите. Най-ефективните резултати се постигат чрез комбинацията на човешките умения и иновативните технологични възможности.

В подкрепа на заявената цел на разработката можем да кажем, че медиацията успешно решава конфликти чрез адаптация и разбиране на необходимостта от компромисно решение. Важно е медиацията да бъде част от политиката и стратегиите на образователните институции. Медиацията дава възможност за мирно решаване на възникналите конфликти чрез медиаторски техники. Владеейки тези умения, децата и учениците могат да решават възникналите проблеми, като изслушват другия, отстраняват бариерите в общуването, взимат обосновани решения и действат отговорно. По този начин обогатяват културата си на общуване и подобряват средата, в която живеят. А развитието на технологиите и използването на изкуствения интелект е ключов приоритет, но трябва да се използва разумно и да не изземва функциите на естествения интелект на медиаторите.

Заклучение

Разработката води до следните съществени изводи и препоръки: Медиацията в образователните институции като алтернативен начин за решаване на конфликти търпи развитие и утвърждаване, не-

обходимо е осветляване на проблемите и непрекъсната работа в тази насока.

Проучванията на автора по темата защитават тезата, че е необходимо да се работи в посока използване на изкуствения интелект в медиацията, но да не се забравят ценните качества на медиаторите, човешката преценка и умения.

Разработката дава поле за анализ и последващи проучвания относно медиацията в образователните институции и използването на изкуствения интелект.

Медиацията като иновативен метод за решаване на конфликти в образователните институции изгражда ценностната система на децата и учениците и ги учи да решават по културен начин възникналите проблеми. А медиаторите, като част от съвременното общество и глобалната виртуална реалност, е необходимо да работят с изкуствения интелект и да се възползват от възможностите, които той предоставя в полза на децата и учениците.

Използвана литература:

1. Закон за медиацията. // ДВ, бр. 110 от 17 декември 2004 г., изм. и доп. 2023 г. (акт. 02.02.2023 г.).
2. Закон за предучилищното и училищното образование. // ДВ, бр. 79 от 13.10.2015 г., изм. и доп. 2023 г. (акт. 07.02.2023 г.).
3. Каменова, Д. (2021). Медиация и невербална комуникация. София: Труд.
4. „Образователен медиатор“ – Код 53123004 въведена със Заповед на министъра на труда и социалната политика с №РД01-715/19.09.2017 г на основание чл. 110, т. 5 от Наредбата за приобщаващото образование (приета с ПМС №286 от 2016 г.) и във връзка с Решение №373 от 5 юли 2017 г. за създаване на Механизъм за съвместна работа на институциите по обхващане и задържане на ученици в образователната система в задължителна предучилищна и училищна възраст.
5. Пеев, П. (2019) Училищната медиация – подход за миротворчество и начин за комуникация при училищни конфликти, гр. Стара Загора.
6. Ранев, Ал. (2019). Приложение на медиацията при работа с деца

и младежи. // Годишник на Софийския университет „Св. Климент Охридски“, Факултет по науки за образованието и изкуствата, Книга „Педагогически науки“, том 114, с. 209-240.

7. Чанкова, Д. и др. (2019). Правен, институционален анализ и анализ на политиката по отношение на медиацията в България. София: Фондация „Партньори – България“

За контакти:

Ивелина Стоянова Русева

Експерт в отдел „Образование
и младежки дейности“,

Община Силистра

ivelina_ruseva@students.ue-varna.bg