

ИЗКУСТВОТО НА МЕДИАЦИЯТА ОТ ГЛЕДНА ТОЧКА НА ПСИХОЛОГИЯТА

Стефка Димитрова

Катедра "Психология", Факултет „Юридически факултет“ на Варненски Свободен
Университет „Черноризец Храбър“
e-mail: stefkadimitrova901@gmail.com

Абстракт: Медиацията е алтернативен метод за разрешаване на конфликти, при който независим и неутрален посредник помага на спорещите страни да намерят съгласие, което отговаря на техните интереси и потребности. Медиацията има редица психологически ползи, като подобрява комуникацията, намалява стреса, увеличава удовлетвореността и способства за възстановяване на отношенията между страните. В настоящата статия се разглеждат основните психологически аспекти на медиацията, като мотивация, емоции, възприятие, когнитивни процеси и социална психология. Също така се представят някои практически съвети за ефективна медиация, базирани на психологически принципи и техники.

Ключови думи: медиация, конфликти, психологически аспекти, мотивация и емоции

THE ART OF MEDIATION FROM A PSYCHOLOGICAL POINT OF VIEW

Stefka Dimitrova

Department of Psychology, Faculty of Law of Varna Free University "Chernorizets Hrabar"
e-mail: stefkadimitrova901@gmail.com

Abstract: Mediation is an alternative method of conflict resolution in which an independent and neutral mediator helps disputing parties reach an agreement that meets their interests and needs. Mediation has a number of psychological benefits, improving communication, reducing stress, increasing satisfaction and helping to restore relations between the parties. This article examines the main psychological aspects of mediation, such as motivation, emotions, perception, cognitive processes and social psychology. Also presented are some practical tips for effective mediation based on psychological principles and techniques.

Key words: mediation, conflicts, psychological aspects, motivation and emotions.

Въведение

Конфликтът е неизбежна част от човешкото съществуване. Хората са различни по своите ценности, възгледи, мнения, интереси и потребности, което може да доведе до несъгласия, противоречия и спорове. Конфликтът може да има както положителни, така и отрицателни последици за индивидите и групите, в зависимост от това как се управлява и разрешава. Съществуват различни методи за уреждане на конфликти, като съдебен процес, арбитраж, преговори, мирно уреждане и др. Един от тях е медиацията, която представлява доброволна, конфиденциална и неформална процедура, при която трето лице, наречено медиатор, помага на страните да постигнат съгласие, което е приемливо за всички.

Медиацията е все по-популярен и признат метод за разрешаване на конфликти в различни области, като семейство, труд, бизнес, образование, здравеопазване и др. Това от своя страна я свързва с психологията, тъй като конфликтът е психологически феномен, който засяга както когнитивните, така и емоционалните процеси на хората. Психологията може да допринесе за по-добро разбиране на причините, динамиката и последиците на конфликта, както и за по-ефективно му управление и разрешаване. Освен това може да предложи различни теории, модели, принципи и техники, които да помогнат на медиатора да води процеса на медиация, да анализира ситуацията, да комуникира със страните, да идентифицира техните интереси и потребности, да генерира и оценява варианти за решения, да подпомага постигането на съгласие и др.

Целта на настоящата статия е да представи медиацията от гледна точка на психологията и да разгледа някои от най-важните психологически аспекти, като мотивация, емоции, възприятие, когнитивни процеси и социална психология.

1. Медиацията като психологически процес

Медиацията е процес, който засяга както когнитивните, така и емоционалните процеси на хората, участващи в конфликта. Конфликтът е ситуация, в която хората имат противоположни или несъвместими цели, интереси, възгледи, мнения, потребности или ценности, които се възприемат като заплаха за тяхното благополучие или идентичност. Конфликтът може да бъде вътрешен (вътре в човека) или външен (между хора или групи от хора). Конфликтът може да има както положителни, така и отрицателни последици за индивидите и групите, в зависимост от това как се управлява и разрешава. Според психологическата теория на конфликта, той се състои от три компонента: когнитивен

(възприятие на конфликта), емоционален (чувства, свързани с него) и поведенчески

д Медиацията е един от методите за управление и разрешаване на конфликти, който е фокусира върху когнитивния и емоционалния компонент на конфликта. Медиаторът е неутрално лице, което има за цел да помогне на страните да разберат по-добре себе си и другата страна, да изразят и чуят своите чувства, интереси и потребности, да намерят общи точки и да постигнат съгласие, което е приемливо за всички. Медиаторът не е съдия, арбитър или преговарящ, а по-скоро е фасилитатор, консултант и учител. Той не решава спора, а помага на страните да го решат сами. Медиаторът не дава съвети, препоръки или оценки, а стимулира страните да генерират и оценяват свои собствени варианти за решение. Също така не влияе на страните, а ги подкрепя да вземат информирани и свободни решения. Медиаторът не се намесва в съдържанието на спора,

р Предимствата, които различават медиацията от другите методи са:

е - страните сами решават дали да влязат в медиация, да я прекратят или да приемат споразумение;

п - подобрява отношенията между хората, тъй като стимулира комуникация, сътрудничество, взаимно разбиране и уважение;

и - всички факти, данни и документи, свързани със спора, се пазят в тайна и не могат да бъдат използвани в други процедури;

и - позволява на страните да генерират различни варианти за решение и да постигнат взаимно приемливо споразумение;

а - медиаторът помага на страните да общуват по-добре и да намерят собственото си решение.

а

к 2. Психологически аспекти на медиацията

о Медиацията е сложен и динамичен психологически процес, който засяга различни психологически аспекти, като мотивация, емоции, възприятие, когнитивни процеси и социална психология.

р

1 Людмилов, М., ОБРАЗОВАТЕЛНАТА МЕДИАЦИЯ В БЪЛГАРИЯ – СЪЩНОСТ И ЗНАЧЕНИЕ В

С

О

Ц

И

О

Б

К

У

И

Г

И

В

2.1. Мотивация

Мотивацията е сила, която задвижва човека към определено поведение, цел или резултат. Тя може да бъде вътрешна (изхождаща от собствените ценности, интереси, удовлетворение или саморазвитие на човека) или външна (изхождаща от външни стимули, награди, наказания или социален натиск на човека)³. Мотивацията е важен фактор за участието и успеха на медиацията, тъй като тя определя степента на ангажираност, сътрудничество, гъвкавост и творчество на страните в процеса. Медиаторът трябва да разбира какво мотивира страните да влязат в медиация, какво ги задържа в нея и какво ги кара да постигнат съгласие. Важно е да се стимулира вътрешната мотивация на страните, като се подкрепят, да изразят своите истински интереси и потребности, да развият своите собствени решения и също така да се чувстват компетентни и автономни в процеса. Медиаторът трябва да избягва да налага външна мотивация на страните, като ги принуждава, заплашва, манипулира или обещава нереалистични награди.⁴

2.2. Емоции

Емоциите са състояния на съзнанието, които се характеризират с психофизиологични промени, субективни преживявания и изразително поведение. Те са свързани с оценката на ситуацията, която може да бъде положителна, отрицателна или смесена. Емоциите могат да бъдат примарни (основни, универсални и вродени, като радост, гняв, страх, тъга и др.) или секундарни (сложни, специфични и научени, като гордост, срам, завист, вина и др.)⁵. Емоциите играят важна роля в конфликта и медиацията, тъй като те влияят на възприятието, мисленето, решаването, комуникацията и отношенията на хората. Конфликтът често поражда силни и отрицателни емоции, като гняв, страх, омраза, разочарование, обида и др., които могат да затруднят или блокират процеса на разрешаване. Съответно, за да бъдат предодвратени тези психологически процеси се търси най-рационалния начин за разрешаване на конфликтна ситуация. П. Теодосиев отбелязва, че алтернатива на конфликта може да се създаде само в благоприятна психологическа атмосфера и препоръчва за целта да се използва метода на преговорите, който при всички положения води до успех. Съответно преговорите могат

³ Лиляна, С., Иванова, В., ЗАДЪЛЖИТЕЛНАТА МЕДИАЦИЯ ПРИ СЕМЕЙНИ СПОРОВЕ – ПРАВНИ И П

СД-р Даниела Коларова, Румен Минковски, проф. Добринка Чанкова, Валя Станкова Биляна Гяурова-Негертседер, Керачка Михаел, Книга на медиатора, "Партньори – България" ISBN: 978-954-9945-62-1, София, 2020

Ослова, М., Медиацията-корени и перспективи, 2023// <https://www.abaj.bg/library/медиацията-корени-и-перспектива/>.

да въздействат, като променят хода на ситуацията и да доведат до баланс под формата на награждаване или наказание на ответната страна. Разбира се резултат може и да не удовлетвори някоя от страните и да доведе до напрежение при налагането на санкции, от друга страна пък възнаграждението създава усещането за положителни емоции, свързани с чувство на сигурност, самочувствие, усещане за успех и реализация.⁶

Медиацията е процес, който дава възможност на страните да изразят и управляват своите емоции, като ги приемат, разбират, регулират и трансформират. Медиаторът трябва да бъде чувствителен и отзивчив към емоциите на страните, като ги слуша, признава, валидира и подкрепя. Той трябва да помага на страните да различават между фактите, мненията и чувствата, да избягват емоционални изблици, обвинения и обиждания, да развиват емоционална компетентност и емпатия.

2.3. Възприятие

Възприятието е процес, при който хората интерпретират информацията от сетивата си, като я организират, идентифицират и придават значение. Възприятието е субективно и селективно, тъй като то зависи от различни фактори, като очаквания, внимание, настроение, опит, знание, култура и др. Възприятието е важен фактор за конфликта и медиацията, тъй като то определя как хората разбират ситуацията, себе си, другата страна и медиатора. Конфликтът често води до изкривено и негативно възприятие, като хората се фокусират върху различията, проблемите, грешките и недостатъците, а не върху сходствата, решенията, силните страни и възможностите. Медиацията е процес, който дава възможност на страните да променят и подобрят своето възприятие, като ги насърчава да разширят своята перспектива, да разглеждат алтернативни гледни точки, да развият критично и творческо мислене, да се освободят от предразсъдъци и стереотипи, да се отворят за нова информация и обратна връзка. Медиаторът трябва да бъде неутрален и обективен в своето възприятие, като избягва да съди, оценява или показва предпочитания към някоя от страните.

⁶ Теодосиев П. Изкуството на водене на преговори като форма на иновативната дипломатия. – В: *Сборник от научен семинар - „Интелектуалната собственост и академичната етика в университетите“* / Състав. Т. Тренчева, К. Планска, Е.Здравкова, С. Димитрова. – София, За буквите-О Писменехъ, 2023, с.

Заклучение

В настоящата статия разгледахме медиацията като алтернативен метод за разрешаване на конфликти, който се фокусира върху психологическите фактори, които ги пораждат и поддържат. Стана ясно, че това е процес, който има редица психологически ползи, като подобрява комуникацията, намалява стреса, увеличава удовлетвореността и способства за възстановяване на отношенията между страните. Медиацията засяга различни психологически аспекти, като мотивация, емоции, възприятие, когнитивни процеси и социална психология. Съответно медиаторът трябва да разбира и управлява тези аспекти, като използва различни психологически принципи и техники, за да води ефективно процеса на медиация. Предположихме, че медиацията е един от най-подходящите и успешни методи за разрешаване на конфликти, тъй като тя взема предвид психологическите фактори, които ги пораждат и поддържат.

И накрая може да се заключи, че медиацията е ценен и полезен психологически инструмент, който може да спомогне за по-добро разбиране, управление и разрешаване на конфликти в различни сфери на живота. Препоръчва се да се проведат повече изследвания за измерване на ефективността и въздействието на медиацията в различни контексти и ситуации, както и да се развиват и усъвършенстват психологическите знания и умения на медиаторите.

Използвана литература

1. Д-р Даниела Коларова, Румен Минковски, проф. Добринка Чанкова, Валя Станкова Биляна Гяурова-Вегертседер, Керачка Михаел, Книга на медиатора, “Партньори – България“ ISBN: 978-954-9945-62-1, София, 2020

2. Лиляна, С., Иванова, В., ЗАДЪЛЖИТЕЛНАТА МЕДИАЦИЯ ПРИ СЕМЕЙНИ СПОРОВЕ – ПРАВНИ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИ АСПЕКТИ, 268-275.pdf (ue-

3. Людмилов, М., ОБРАЗОВАТЕЛНАТА МЕДИАЦИЯ В БЪЛГАРИЯ – СЪЩНОСТ И ЗНАЧЕНИЕ В СОЦИО-КУЛТУРЕН И ОБРАЗОВАТЕЛЕН АСПЕКТ,

HYPERLINK "[https://epale.ec.europa.eu/bg/blog/obrazovatelната-mediaciya-v-blgariya-sschnost-i-](https://epale.ec.europa.eu/bg/blog/obrazovatelната-mediaciya-v-blgariya-sschnost-i-z)

z

n

a 4. Обучение за медиатори, ЕТАПИ на медиацията.

HYPERLINK "<https://www.academy.sporazumenia.com/wp-content/uploads/2020/04/4.->

%

В

0

%

с

5. Славова, М., Медиацията-корени и перспективи,
<https://www.abaj.bg/library/медиацията-корени-и-перспектива/>.

6. Теодосиев П. Изкуството на водене на преговори като форма на иновативната дипломация. – В: Сборник от научен семинар - „Интелектуалната собственост и академичната етика в университетите“ / Състав. Т. Тренчева, К. Планска, Е.Здравкова, С. Димитрова. – София, За буквите-О Писменехъ, 2023, с. 416-423