

МЕДИАЦИЯТА В РАЗЛИЧНИТЕ ОБЩЕСТВЕНИ СФЕРИ

СБОРНИК С ДОКЛАДИ ОТ НАЦИОНАЛНА КОНФЕРЕНЦИЯ



Издателство „Наука и икономика“
Икономически университет – Варна

МЕДИАЦИЯТА В РАЗЛИЧНИТЕ ОБЩЕСТВЕНИ СФЕРИ

Сборник с доклади от национална конференция

THE MEDIATION IN THE DIFFERENT PUBLIC SPHERES

Conference proceedings

МЕДИАЦИЯТА В РАЗЛИЧНИТЕ ОБЩЕСТВЕНИ СФЕРИ

**Сборник с доклади от национална конференция
31 май 2024 г.**

**Съставител:
Гл. ас. д-р Диана Димитрова**

THE MEDIATION IN THE DIFFERENT PUBLIC SPHERES

**Conference proceedings
31 May 2024**

**Edited by:
Chief Ass. Prof. Diana Dimitrova, PhD**

2025
Издателство „Наука и икономика“
Publishing house „Science and Economics“

Сборникът се издава като резултат от Националната научна конференция „Медиацията в различните обществени сфери“, проведена на 31 май 2024 г. в Икономически университет – Варна. Научният форум е организиран от Университетския център по медиация, ИУ – Варна, Институт „Итера“ и Камарата на медиаторите в България.

Всички публикувани материали са рецензирани от утвърдени специалисти, включени в Редакционния съвет.

Авторите носят отговорност за съдържанието на предоставените доклади.

The book was published as a result of a national conference, “The mediation in the different public spheres“, which took place on 31 May 2024 at the University of Economics – Varna. The scientific forum was organized by the Legal Studies Department, Institute “Itera“ and Chamber of the Mediators in Bulgaria.

All published reports are refereed by acknowledged and leading specialists in the respective scientific area and members of the Editorial board.

The authors are solely responsible for the content of the submitted reports.

Тази книга или нейните части не могат да бъдат възпроизвеждани или предавани под каквато и да е форма, или по какъвто и да е начин, електронен или механичен, и копирани без писменото разрешение на издателя.

This book or its parts may not be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, and copied without the publisher's written permission.

© Издателство „Наука и икономика“,
Икономически университет – Варна, 2025.

© University publishing house „Science and Economics“,
University of Economics – Varna, 2025.

ISSN 2738-8794

ОРГАНИЗАЦИОНЕН КОМИТЕТ

Председател:

Доц. д-р Генка Рафаилова – Ръководител на Университетски център по медиация, ИУ – Варна

ЧЛЕНОВЕ:

- Проф. д-р Андрияна Андреева – Университетски център по медиация, ИУ – Варна
- Доц. д-р Галина Йолова – Университетски център по медиация, ИУ – Варна
- Гл. ас. д-р Диана Димитрова – Университетски център по медиация, ИУ – Варна
- Доц. д-р Павел Петров – Икономически университет – Варна

РЕДАКЦИОНЕН СЪВЕТ

- Проф. д-р Андрияна Андреева – катедра „Правни науки“, ИУ – Варна
- Доц. д-р Генка Рафаилова – Колеж по туризъм – Варна
- Доц. д-р Галина Йолова – Ръководител катедра „Правни науки“, ИУ – Варна
- Доц. д-р Андрей Александров – Институт за държавата и правото при Българската академия на науките
- Гл. ас. д-р Диана Димитрова – катедра „Правни науки“, ИУ – Варна
- Katarzyna Szymańska – Head of the Department of Economics and Management on Ignacy Mościcki University of Applied Sciences in Ciechanów

КОНТАКТИ:

9002, гр. Варна, бул. „Княз Борис I“ №77
Икономически университет – Варна
Университетски център по медиация
E-mail: mediation@ue-varna.bg

ORGANIZING COMMITTEE

Chairman:

Assoc. Prof. Genka Rafailova, PhD – Head of the University Center for mediation University of Economics – Varna

MEMBERS:

- Prof. Andriyana Andreeva, PhD – University center for mediation UE – Varna
- Assoc. Prof. Galina Yolova, PhD – University center for mediation UE – Varna
- Assoc. Prof. Pavel Petrov, PhD – University of Economics – Varna
- Chief Assist. Prof. Diana Dimitrova, PhD – University center for mediation UE – Varna

EDITORIAL BOARD

- Prof. Andriyana Andreeva, PhD – „Legal studies“ Department, UE – Varna
- Assoc. Prof. Genka Rafailova – College of Tourism – Varna
- Assoc. Prof. Galina Yolova, PhD – Head of „Legal studies“ Department, UE – Varna
- Assoc. Prof. Andrey Alexandrov, PhD – Institute for Legal Researches, Bulgarian Academy of Sciences
- Chief Ass. Prof. Diana Dimitrova, PhD – „Legal studies“ Department, UE – Varna
- Katarzyna Szymańska – Head of the Department of Economics and Management on Ignacy Mościcki University of Applied Sciences in Ciechanów

CONTACTS:

9002, Varna, 77, Knyaz Boris I Blvd.
University of Economics – Varna
University center for mediation
E-mail: mediation@ue-varna.bg

Съдържание

Предговор	11
1. Албена Пенова, СНЦ „Българска асоциация за медиация“ СТАНДАРТИ ЗА ОБУЧЕНИЕ НА МЕДИАТОРИ – МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ И НАЦИОНАЛНА ПРАВНА РАМКА И ПРАКТИКИ	13
2. Лиляна Барганска, Институт „Итера“ СЪЗДАВАНЕ НА ЦЕНТРОВЕ ПО МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛНИТЕ ИНСТИТУЦИИ: СТРАТЕГИИ, ПРАКТИКИ И ВЛИЯНИЕ ВЪРХУ УЧИЛИЩНАТА КУЛТУРА	33
3. Генка Рафаилова, Икономически университет – Варна МЕДИАЦИЯТА В ОБУЧЕНИЕТО НА КАДРИ ЗА ТУРИЗМА	40
4. Ивелина Русева, експерт в отдел „Образование, култура и спорт“ МЕДИАЦИЯТА В ОБРАЗОВАТЕЛНИТЕ ИНСТИТУЦИИ – ИНОВАТИВЕН МЕТОД ЗА РЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ.....	50
5. Недялка Александрова, Икономически университет – Варна КОМУНИКАЦИОННИ УМЕНИЯ НА МЕДИАТОРА В УСЛОВИЯТА НА МУЛТИКУЛТУРНА СРЕДА	57
6. Петя Ангелова, Икономически университет – Варна КОНСТРУКТИВНИ СТРАТЕГИИ ЗА РЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ: ПОДХОДИ И ТЕХНИКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА КОМУНИКАЦИЯТА И СЪТРУДНИЧЕСТВОТО	66
7. Божидар Панайотов, Икономически университет – Варна ИМПЛЕМЕНТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯТА В УНИВЕРСИТЕТИТЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРИМЕРНИ КАЗУСИ	78
8. Янка Тянкова, ВТУ „Св.св. Кирил и Методий“ ПРИЛОЖЕНИЕ НА СЪДЕБНАТА МЕДИАЦИЯ ПО ТЪРГОВСКИ СПОРОВЕ — ОБЩ ПРЕГЛЕД.....	87
9. Драгомир Кръстев, ВВМУ „Н. Й. Вапцаров“ МЕДИАЦИЯ И МИГРАЦИЯ	97
10. Любка Стратиева, Институт „Итера“ МЯСТОТО И РОЛЯТА НА АДВОКАТИТЕ В ПРОЦЕДУРАТА ПО МЕДИАЦИЯ	103

11. Борислав Борисов, ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“	
СЪДЕБНА МЕДИАЦИЯ ВЪВ ВЪЗЗИВНОТО ПРОИЗВОДСТВО ПО ГРАЖДАНСКИ ДЕЛА	115
12. Десислава Давидкова-Димитрова, ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“	
ЗА ПРИЛАГАНЕТО НА МЕДИАЦИЯ ПО НАКАЗАТЕЛНИ ДЕЛА ...	131
13. Недялка Александрова, Икономически университет – Варна	
НАСЪРЧАВАНЕ НА МЕДИАЦИЯТА – ВЪЗМОЖНОСТИ И НАГЛАСИ	144
14. Петя Неделева, Нов български университет	
ЕТИКА В МЕДИАЦИЯТА	154
15. Юлия Стоева, Фондация „Гея“	
ПРИЛАГАНЕ НА ИГРИ И СИМУЛАЦИИ КАТО ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ НА КОНФЛИКТИ, ИЗГРАЖДАНЕ НА КЛЮЧОВИ КОМПЕТЕНЦИИ ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ И СПЛЮТЯВАНЕ НА ЕКИПИ И ОБЩНОСТИ	164
16. Лиляна Барганска, Институт „Итера“	
ИНТЕГРИРАН СОФТУЕР ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЦЕНТРОВЕ ПО МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛНИТЕ ИНСТИТУЦИИ: ПОДОБРЯВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И КОМУНИКАЦИЯТА	173
17. Томислав Тошков, УНИБИТ	
ТЕХНОЛОГИЧНИ И ПРАВНИ СТАНДАРТИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОЦЕДУРА ПО ЕЛЕКТРОННА МЕДИАЦИЯ	180

Contents

1. Albena Penova, NGO „Bulgarian Association for Mediation“ MEDIATION TRAINING STANDARDS	13
2. Lilyana Barganska, Itera Institute ESTABLISHMENT OF MEDIATION CENTERS IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS: STRATEGIES, PRACTICES AND INFLUENCE ON SCHOOL CULTURE	33
3. Genka Rafailova, University of Economics – Varna MEDIATION IN TRAINING FUTURE TOURISM PROFESSIONALS ...	40
4. Ivelina Ruseva, Culture and Sports Department, Silistra Municipality MEDIATION IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS – INNOVATIVE METHOD OF CONFLICT RESOLUTION	50
5. Nedyalka Alexandrova, University of Economics – Varna COMMUNICATION SKILLS OF THE MEDIATOR IN A MULTICULTURAL ENVIRONMENT	57
6. Petya Angelova, University of Economics – Varna CONSTRUCTIVE STRATEGIES FOR CONFLICT RESOLUTION: APPROACHES AND TECHNIQUES FOR BETTER COMMUNICATION AND COOPERATION	66
7. Bozhidar Panayotov, University of Economics – Varna IMPLEMENTING MEDIATION IN UNIVERSITIES AND EXAMINING CASE STUDIES.....	78
8. Yanka Tyankova, St. Cyril and St. Methodius University APPLICATION OF JUDICIAL MEDIATION IN COMMERCIAL DISPUTES – AN OVERVIEW	87
9. Dragomir Krastev, Nikola Vaptsarov Naval Academy MEDIATION AND MIGRATION	97
10. Lyubka Stratieva, Itera Institute THE PLACE AND ROLE OF LAWYERS IN THE MEDIATION PROCEDURE	103
11. Borislav Borisov, St. Cyril and St. Methodius University JUDICIAL MEDIATION IN APPEAL PROCEEDINGS IN CIVIL CASES	115

12. Desislava Stefanova Davidkova-Dimitrova, St. Cyril and St. Methodius University	
ON THE APPLICATION OF MEDIATION IN CRIMINAL CASES	131
13. Nedyalka Alexandrova, University of Economics – Varna	
PROMOTING MEDIATION - OPPORTUNITIES AND ATTITUDES	144
14. Assoc. Prof. Petya Nedeleva, New Bulgarian University	
ETHICS IN MEDIATION.....	154
15. Yuliya Stoeva, „Geya“ Foundation	
IMPLEMENTING GAMES AND SIMULATIONS AS A TOOL FOR CONFLICT PREVENTION, DEVELOPING KEY COMPETENCIES FOR DISPUTE RESOLUTION, AND STRENGTHENING TEAM AND COMMUNITY COHESION.	164
16. Lilyana Barganska, Itera Institute	
INTEGRATED SOFTWARE FOR THE MANAGEMENT OF MEDIATION CENTERS IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS: IMPROVING EFFICIENCY AND COMMUNICATION	173
17. Tomislav Toshkov, University of Library Studies and Information Technologies	
TECHNOLOGICAL AND LEGAL STANDARDS FOR CONDUCTING ELECTRONIC MEDIATION PROCEDURE	180

ПРЕДГОВОР

Националната научна конференция „Медиацията в различните обществени сфери“, организирана от Университетския център по медиация при Икономически университет – Варна и Институт „Итера“, е традиционен форум, който събира учени, медиатори, съдии, студенти, адвокати и всички с интерес към медиацията.

За четвърта поредна година форумът се превръща в поле на дебати, споделени идеи, добри практики и предложения, посветени на различни аспекти от необятната тема „Медиация“. Конференцията е предшествана от три кръгли маси на същата тематика, които показваха потребността от поставянето на въпросите с теоретичен и практически аспект, свързани с медиацията, на полето на научните изследвания – там, където дебатите се провеждат, за да се достигне до обосновани предложения, които да допринесат за усъвършенстване на законодателството, за да се чуе потребността от промяна, да се даде гласност на проблеми, да се споделят опит и добри практики. За четвърта поредна година конференцията се провежда през месец май, този път на 31 май. Тази година организаторите не можаха да спазят традицията с датата 11 май – Ден на Свети Кирил и Методий, който е определен от организаторите като повод за честване на празника, съчетан с научни дебати, като ден за среща на всички, които искат медиацията да заеме своето подобаващо място в българското общество.

Всяка поредна година националната научна конференция разширява своя обхват, включвайки нови участници, които са привлечени към общата идея. Поставят се нови въпроси, които ни вълнуват и провокират, и всичко това показва, че научният формат е правилното място за формиране на нови идеи и разпространение на медиацията. Форумът е натоварен и с една важна мисия – да покажем, че конфликтите могат да се управляват, да се преодоляват, да се превърнат в една добра енергия в различните обществени сфери.

През 2022 година в българското законодателство се извършиха изменения и допълнения в Закона за медиацията, в следствие отменени от Конституционния съд. Те не бяха приети еднозначно от хората, работещи в сферата на медиацията, като едни ги приветстваха, други не ги възприеха и изразиха своята критика, но тази активност е полезна, защото показва, че всеки един от тези хора се вълнува от това каква ще е съдбата на медиацията в България.

Сборникът, издаван в резултат от проведената Национална научна конференция „Медиацията в различните обществени сфери“, включва 17 доклада. Той е с подредба, следваща структурата на програмата на събитието. В него са представени доклади, обединени в няколко основни направления в приложението на медиацията – в сферата на образованието, на съдебната система, в публичния сектор, в здравеопазването и дигитализацията в медиацията.

Тези сфери са определени от организаторите за четвърта поредна година, предвид значимостта на темите, въпросите по приложението на медиацията, които изискват поставянето им на полето на научните дебати от практическа и доктринална гледна точка, съответно предлагането на решения по тях и отправянето на предложения към компетентните институции.

Организаторите изказват своята благодарност към всички участници в Националната научна конференция „Медиацията в различните обществени сфери“, които допринесоха за утвърждаването ѝ като значимо събитие с фокус медиация, както и на авторите на докладите, включени в настоящия сборник.

С уважение,
доц. д-р Генка Рафаилова
председател
на Организационния комитет

СТАНДАРТИ ЗА ОБУЧЕНИЕ НА МЕДИАТОРИ – МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ И НАЦИОНАЛНА ПРАВНА РАМКА И ПРАКТИКИ

Албена Пенова

СНЦ „Българска асоциация за медиация“

MEDIATION TRAINING STANDARDS

Albena Penova

NGO „Bulgarian Association for Mediation“

Резюме: Осигуряването на високо качество на медиацията и приемането ѝ от обществото като възможен способ за решаване на спорове зависят и от подготовката и уменията на медиаторите в съдебните и извънсъдебните центрове. Стандартите, които да се следват от всички обучителни организации, одобрени от министъра на правосъдието, да провеждат сертифициращи обучения по медиация ще гарантират придобиване на единни медиаторски знания и умения. У нас не са въведени държавни обучителни стандарти за обученията по медиация отделно от нормативно регламентираните изисквания за съдържание на програмата за обучение на медиатори. Това поставя редица въпроси за практическото осъществяване на обученията по медиация от различните обучителни организации и за проверката на дейността им от министъра на правосъдието.

Ключови думи: *медиация, обучение на медиатори, нормативни изисквания, стандарти за обучение, обучителни организации, добри практики*

Abstract: Ensuring the high quality of mediation and its acceptance by society as a possible way to resolve disputes also depends on the training and skills of mediators conducting mediation in judicial and non-judicial centers. The standards to be followed by all training organizations approved by the Minister of Justice to conduct certification training in mediation will ensure the acquisition of uniform mediation knowledge and skills. In our country, no state training standards have been introduced for mediation training besides the legally regulated requirements for the training program's content. This poses a number of questions for the practical implementation of mediation training by the various training organizations and for the verification of their activities by the Minister of Justice.

Keywords: *mediation, training of mediators, regulatory requirements, training standards, training organizations, good practices*

Въведение

В края на 2024 г. се навършват 20 години от приемането на българския Закон за медиацията (ЗМ)¹. От обнародването му през декември 2004 г. досега са правени няколко изменения на Закона и Наредба №2², издадена на основание чл. 8 ЗМ, наричана по-нататък в доклада Наредба №2. Последното изменение се отнасяше до въвеждане за първи път у нас на съдебната медиация (Глава шеста от ЗМ) – ДВ, бр. 11 от 2 февруари 2023 г., с предстоящо влизане в сила на 01.07.2024 г.³ Обученията на медиаторите за придобиване на правоспособност медиатор не са били предмет на последващо регламентиране след първоначалното влизане в сила на ЗМ и Наредба №2. Изключение е регламентирането на специализираното обучение на медиаторите към съдебните центрове, извършено с Наредба №10 от 30 октомври 2023 г. за подбора, статута и дейността на медиаторите в съдебните центрове по медиация, издадена от Висшия съдебен съвет.⁴ У нас не са въведени все още нарочни държавни учебителни стандарти за обученията по медиация отделно от нормативно регламентираните изисквания за съдържание на програмата за обучение на медиатори, които са предмет на Наредба №2. Тези изисквания задават минималните стандарти за обучение, които следва да се спазват от учебителните организации. Механизъм за проверка на спазването на стандартите няма регламентиран. Уредена е само възможността министърът да извършва проверки, която ще бъде обсъдена в доклада. Това поставя редица въпроси за практическото осъществяване на обученията по медиация от учебителните организации, одобрени от министъра на правосъдието,

¹ Обн. ДВ, бр. 110 от 17 декември 2004 г., изм. ДВ, бр. 86 от 24 октомври 2006 г., изм. ДВ, бр. 9 от 28 януари 2011 г., изм. ДВ, бр. 27 от 1 април 2011 г., изм. и доп. ДВ, бр. 77 от 18 септември 2018 г., изм. ДВ, бр. 17 от 26 февруари 2019 г., изм. и доп. ДВ, бр. 11 от 2 февруари 2023 г., изм. ДВ, бр. 57 от 5 юли 2024 г.

² Наредба №2 от 15 март 2007 г., в сила от 27.04.2007 г., издадена от министъра на правосъдието. // Обн. ДВ, бр. 26 от 27 март 2007 г., изм. ДВ, бр. 29 от 8 април 2011 г., изм. ДВ, бр. 100 от 15 декември 2017 г., изм. и доп. ДВ, бр. 15 от 21 февруари 2020 г.

³ След провеждане на националната конференция на 31 май 2024 г., на която беше представен настоящият доклад, разпоредбите, отнасящи се до съдебната медиация, бяха обявени за противоконституционни с РКС №11 от 2024 г. – ДВ, бр. 57 от 2024 г.

⁴ Наредба № 10 от 30 октомври 2023 г. за структурата и организацията на дейността на съдебните центрове по медиация, в сила от 01.07.2024 г., изд. от Висшия съдебен съвет, обн. ДВ, бр. 94 от 10 ноември 2023 г., попр. ДВ, бр. 97 от 21 ноември 2023 г.

да провеждат сертифициращи обучения и за качеството на тези обучения. Доколко сега обученията гарантират придобиване на единни медиаторски знания и умения и доколко може да се очаква медиаторите да провеждат медиация при спазване на единни стандарти? Достатъчни ли са минималните стандарти, въведени с Наредба №2, за гарантиране качеството на обученията по медиация? Това са въпроси, които чакат отговор отдавна и се поставят с особена острота сега, след последните законодателни промени относно съдебната медиация. Независимо от обявяването на тези законови текстове за противоконституционни, изменения в посока на детайлно регламентиране дейността на центровете по медиация – съдебни и извънсъдебни, предстоят и качеството на работа на медиаторите ще се налага все повече като неизменен компонент от процеса на утвърждаване на медиацията като възможност за извънсъдебно решаване на спорове.

Стандартите за обучение трябва да включват не само изисквания относно съдържанието на учебните програми, а да въвеждат и регламент за съотношението между теоретична рамка и практически занимания за усвояване на медиаторските умения, правила за подходяща методология на преподаване и обучение, правила за съставяне и провеждане на ролевите игри. Проверката за нивото на усвояване на знания и умения и съответното им оценяване следва да се извършват също според единни критерии за всички обучителни организации. Провеждането на процедури по медиация, независимо къде се случва това – в анексирани към съдилищата съдебни центрове, в извънсъдебни центрове или от отделни медиатори, практикуващи самостоятелно, следва да е предвидимо от гледна точка на качеството на работата на медиатора. Разочарованието от конкретния медиатор, предизвикано от неумението му да подпомогне страните в общуването, различно от състезаване и противопоставяне, може да има последици не само за засегнатите от спора страни. Медиацията като възможност за решаване на спорове чрез диалог, сътрудничество, взаимно разбиране и достигане до същинските интереси на всички страни може да се компрометира и да остане неприемана и непозната в голяма степен. Усилията на десетки медиатори, отдадени в продължение на години на популяризиране на медиацията, могат да останат разпръснати в различни посоки или да се обезсмислят от пробойните, създавани от липсата на единни стандарти за обучение.

В Единния регистър на медиаторите⁵ към Министерството на правосъдието вече⁶ са вписани повече от 4000 медиатори. Общественият интерес към медиацията, респективно очакванията към нейното качество, ще се увеличават и качеството на обученията трябва да намери своето място като тема за анализ и необходимо регламентиране. Страните и различните участници в процедурата – адвокати, експерти и др., имат своите очаквания за поведението на медиатора, за неговото участие в процеса на обсъждане на споровете и търсене на пътища за решение. Провеждането на медиацията допуска гъвкавост и съобразяване с динамиката и изискванията на страните в голяма степен. Възможностите, които има медиаторът да предостави на страните тази свобода с цел подпомагане на тяхното пълноценно общуване, трябва да се предпоставят от безупречно познаване на принципите, целите и изискванията за провеждането на процедурата. Единните стандарти за обучение ще гарантират представяне на същността на медиацията и на ролята на медиаторите и провеждане на медиационните срещи по начин, който не създава противоречиви впечатления или нереалистични очаквания нито от медиацията, нито от медиаторите.

Изложение

Съгласно легалната дефиниция на медиацията (чл. 2 ЗМ) медиаторът е трето лице, което подпомага страните да постигнат споразумение. В какво се изразява тази помощ и как да се осъществява така, че страните сами да успеят да генерират различни варианти за разрешаване, от които да изберат най-добрите за тях, е предмет на преподаване и усвояване по време на базовото обучение за медиатори. Обучение, което обединява получаването на знания за същността на медиацията и развиване на умения за нейното осъществяване.

I. Международни стандарти

За обучението на медиатори има създадени международни стандарти, прилагани от обучителните организации по света, включително и от български обучителни организации. За целите на настоящото

⁵ <https://mediation.mjs.bg/Register/Mediators>.

⁶ Информацията е актуална към месец май 2024 г.

изложение ще бъдат разгледани само две групи от тях: стандартите на Международния институт за медиация (International mediation Institute – IMI),⁷ наричан в доклада МИМ, и на Европейската комисия за ефективност на правосъдието (European Commission for the Efficiency of Justice – CEPEJ)⁸, наричана в доклада ЕКЕП.

1. Стандарти на Международния институт за медиация (МИМ)

МИМ въвежда за първи път през 2017 година своите международни стандарти за обучение на медиатори след очертаването им от международна група експерти и последващо обсъждане от обществеността.⁹ Одобрението от МИМ на програми за обучение на различни обучителни организации, като съответстващи на тези критерии, започва от 2019 г. Първоначално стандартите се отнасят само до обучения на медиатори във физическа среда, лице в лице. Впоследствие се разработват критерии и за онлайн обучение. Спазването на изискванията няма задължителен характер за всички обучителни организации, отнася се само до желаещите да провеждат своите обучения съгласно одобрени от МИМ програми. Стандартите обобщават дългогодишен опит в обучението и практиката на медиаторите и са насока за много обучителни организации, макар и те да не са сертифицирали програмите си за обучение от МИМ. Затова тяхното познаване може да допринесе за въвеждане на по-прецизирани и съответстващи на съвременното изисквания към качеството на обучения по медиация, на което да отговарят програмите и на българските обучителни организации.

Изискванията към обучителните програми, въведени от МИМ, са систематизирани в 13 групи: регистрация; съдържание на курса; рамка на компетентностите; продължителност на курса; размер на групата; минимални изисквания за обучение само онлайн; общ подход към обучението; материали за участника; подготовка на ролеви игри; предоставяне на обратна връзка; оценка на резултатите и акредитация; улесняване на допълнителното развитие като медиатор и политика за оплаквания и обжалване.

⁷ <https://imimediation.org/>.

⁸ <https://www.coe.int/en/web/cepej>.

⁹ <https://imimediation.org/orgs/training-program-requirements/>.

1.1. Кратък преглед на стандартите на МИМ с оглед съпоставяне с регламентирането на изискванията за обучение в България

Регулиране на обучителните курсове: може да се осъществява самостоятелно от организациите или да има т.нар. външно регулиране, директно от правителствен орган. Външното регулиране предоставя минималните стандарти за обучение, като тези стандарти трябва да способстват за повишаване на общите стандарти за обучение в цялата индустрия.

Съдържанието на курса на обучение може да бъде разделено на теми за получаване на знания и развиване на медиаторски умения. Предвиден е минимум от знания, които да бъдат включени във всяка програма. Отнасят се до познаване принципите на медиацията; етапите на процедурата; ролята на медиатора; ролята на представителите и правните съветници на страните; теорията на преговорите и разрешаването на конфликти; етиката на медиатора и етичните стандарти.

Основните медиаторски умения, които трябва да се усвоят при обучението са: умения за слушане и стратегии за комуникация; умения за управление на процеса, включващи и уменията за провеждане на общи и лични срещи; стратегии за преговори и умения за справяне със съдържанието на спора; възможности за отговор на различните поведения на страните.

Обучителите могат да проявяват гъвкавост и креативност и да включват в програмите си допълнителни теми в сферите на знанията и уменията, съответстващи на културните, социалните и правните аспекти, на потребностите на групата, на средата, в която се провежда обучението. Сред тях са теми за правната рамка на медиацията, съдебната медиация, възникването и развитието на медиацията, психологическите фактори, културните аспекти и др.

Рамка на компетентностите

Обучителните курсове трябва да включват рамка на компетентностите, които да се усвоят в резултат на обучението и които се определят от съдържанието на обучителните програми. Тази рамка се задава недвусмислено на медиаторите за яснота какви знания и умения се очаква от тях да постигнат. Използва се и при оценяването им от обучителите и инструкторите. Може да включва собствените на организацията

индивидуални и организационни знания за обучение за медиаторски умения и съществуващи външни източници, включително релевантно законодателство и други публикувани рамки. Само един от примерите за разработена рамка на компетентностите, която се прилага и от други организации, е рамката на Сингапурския международен институт за медиация (SIMI). Включва различни способности за разбиране и прилагане на умения – от разбиране на конфликта, през разбиране на разликите между арбитраж и медиация, до разбиране на принципите на медиацията, познаване на различните стилове медиация, способности за използване на различни технологии в дистанционните медиаторски сесии и способност за разбиране на всички други основни теми, включени в базовата рамка на обучителните програми.¹⁰

Продължителност на курса. Размер на групата

Определена е минималната продължителност 40 обучителни часа при съобразяване с целите на обучението – да се придобие основно ниво на компетентност от медиаторите. Като се отчита необходимостта от осигуряване на повече възможности за практически занимания, се препоръчва на обучителните организации да предвидят по възможност и обучения с по-голяма продължителност с акцент върху практическата част. Съобразяване трябва да има и с изискванията за продължителност на обученията на всяка отделна юрисдикция. Максимален размер от 30 участници за групите е съобразен с изискването за осигуряване на възможност за пълноценно общуване между участниците и между тях и обучителите. Качеството на обученията би могло да се компрометира от големия брой участници и от неподходящото съотношение между участници и обучители. За идеален стандарт е определено съотношението 1 обучител на всеки 6 курсисти, като възможно отклонение от това правило е 1 обучител на всеки 10 участници. Синхронизиране на броя участници в групите и необходимите обучители може да се осъществи чрез включване на инструктори, подпомагащи обучителите при практическите занимания.

Минимални изисквания за провеждане на обучения само онлайн

Включват изисквания за използваните платформи, осигуряващи подходящи за обучението възможности, притежаване на компю-

¹⁰ <https://www.simi.org.sg/What-We-Offer/Mediators/The-SIMI-Competency-Framework-for-Mediators>.

търни умения от участниците, програмиране на курса за провеждането му с определена скорост. Онлайн курсовете обикновено да се провеждат за по-дълъг период от време в сравнение с присъственото обучение и ще включват сесии не по-дълги от 120 минути наведнъж с чести почивки. Предвидени са параметри и на възможностите за компенсиране на пропуснати компоненти по независещи от участниците причини.

Общ подход към обучението. Материали за участника

Препоръчва се подход с фокус на обучението върху подготовката на участниците да практикуват медиация, а не върху изучаването на медиацията като академичен предмет. Това е подход, който е интерактивен и фокусиран върху обучаемия. Въвежда се стандарт 10%-40%-50% на съотношението между лекции, упражнения и практическа част (влизане в роли). Необходимо е и съобразяване със стиловете на учене на участниците и съответствие с културните норми. Елементите „интерактивност“ и „насоченост към курсиста“ няма да могат да са част от обученията, провеждани само онлайн. За добрата предварителна подготовка на участниците може да се предвиди изпращането на учебни материали, статии, инструкции за влизането в роли и др. преди началото на курса.

Ролевы игри. Обратна връзка

Определени са изисквания за максималния брой участници в ролевы игри (шест лица), равен брой участия за всеки курсист, продължителност на ролевите игри (минимум 45 минути) и стандартите за наблюдение и оценка. Най-малко 50% от всички ролевы игри трябва да бъдат наблюдавани от опитен инструктор/треньор, като наблюдаващият инструктор трябва да присъства минимум 50% от действителното време за ролева игра. За осигуряване на участниците на разнообразие от подходи на обучение инструкторите трябва да се сменят между отделните групи. При последващо оценяване не се включват наблюдаващите обучители и инструктори. При наблюдение на ролевы игри за оценяване наблюдението от оценител или ръководител на курса е 100% от времето за ролевы игри. Предоставянето на обратна връзка на курсистите от опитни медиатори, действащи като инструктори по време на обучението, е изведено като задължителен елемент на обучителните програми. МИМ създава насоките за инструкторите, които да послужат за избор на подходящите начини за получаване на обратна връзка. Обучителните организации сами определят свои-

те способности за предоставяне на обратната връзка, съобразявайки се с тези насоки.¹¹

Оценка на резултатите. Акредитация

Насоките за създаване на процедури и критерии за оценка от отделните организации включват: механизъм за оценяване по време на ролеви игри, включително и при провеждане на обучение онлайн, оценяване на теоретични знания чрез писмен или устен тест.

Улесняване на допълнителното развитие като медиатор

Развитието на обучените медиатори след приключване на курса може да се осъществи чрез различни дейности на обучителните организации: сесия в рамките на курса или след това, посветена на възможностите за практика и рекламиране на медиатора, улесняване на текущото наставничество и обучение и предоставяне на възможности за работа в мрежа, използване на възможностите за наблюдение на реални медиатори, в случай че има такива и др.

Политика за оплаквания и обжалвания

Определя се като неизменна част от обучителните програми. Политиката за писмени оплаквания трябва да е ясно зададена, а в случаите на оценяване преди акредитация следва да има и ясно разписана процедура за обжалване или преглед от недоволните от оценките си медиатори.

Съпоставянето на стандартите на МИМ с регламентираните изисквания за обучение на медиатори в България следва по-нататък в изложението след прегледа на стандартите и на Европейската комисия за ефективност на правосъдието.

2. Стандарти на Европейската комисия за ефективност на правосъдието (ЕКЕП)

Инструментите на Съвета на Европа за развитие на медиацията включват четири препоръки на Съвета на министрите, три стратегически насоки на ЕКЕП и петнадесет инструмента на ЕКЕП за специфични елементи от развитието на медиацията (Набор от инструменти за развитие на медиацията)¹². В набора от инструменти за развитие на медиацията са включени и разработените съвместно с МИМ „На-

¹¹ За сравнение – оценяването при обученията у нас се извършва според отделните за всяка организация критерии и правила.

¹² <https://www.coe.int/en/web/cepej/cepej-work/mediation>.

соки относно проектирането и мониторинга на схеми за обучение по медиация“, приети на 32-то пленарно заседание на комисията, проведено на 13-14 юни 2019 г. в Страсбург.¹³ Целта на инструмента е предоставяне насоки на правителствата на държавите членки и заинтересованите страни в медиацията за създаване и поддържане ефективни и качествени схеми за обучение на медиатори, хармонизиране на минимален стандарт за обучение и осигуряване на подходящ брой добре обучени медиатори във всяка юрисдикция на държава членка. Изискванията към обучителните програми са систематизирани в 16 раздела, които в по-голямата си част съответстват на стандартите за обучение на МИМ, създадени две години преди насоките на ЕКЕП: регистрация на обучителни програми; доставчици на обучение; съдържание на курса; рамка на компетентностите; записване и достъпност; такси; продължителност на курса; размер на групата; общ подход към обучението; материали за участника; подготовка на ролеви игри; предоставяне на обратна връзка; оценка на резултатите и акредитация; обучаващи, инструктори и оценител; управление на качеството и международни стандарти за отличие.

2.2. Кратък преглед на стандартите на ЕКЕП с оглед съпоставяне с правилата на МИМ и с регламентирането на изискванията за обучение в България

Регистрация за обучителни програми. Доставчици на обучение

Както и в стандартите на МИМ, допускат се два подхода за регистрация на обучителни програми – саморегулиране и директна регулация от външен орган, който може да бъде правно или съдебно министерство. Външното регулиране се свежда до предоставяне на минимални стандарти на обучение. Доставчиците на обучение могат да бъдат публични или частни (стопански или нестопански) органи, които могат да предоставят и да имат право на акредитация за курсове за обучение по медиация. С цел осигуряване на независимост и предотвратяване на нечестна конкуренция се препоръчва органите по акредитация да не бъдат доставчици на обучение. Предвидена е и възможността обучение да се провежда от университети и институти, които не са и доставчици на медиация, като изискването в тези случаи е да се осигури достатъчно за практическо обучение.

¹³ <https://rm.coe.int/cepej-2019-8-en-guidelines-mediation-training-schemes/168094ef3a>.

Съдържание на курса

Няма съществена разлика между стандартите за съдържание на програмата на МИМ и стандартите на ЕКЕП. Според последните съдържанието трябва да включва основни теми, посочени в приложението „Програма за основно обучение за медиатор“, която е част от насоките. Програмата включва знания и умения и обхваща следните теми: теория на конфликта; традиционно уреждане на спорове и медиация; основи на медиацията (принципи, цели, допустимост на медиацията); основни атрибути на медиатора; роля на страните, техните съветници и другите участници в медиацията; стилове на медиация; етапи на медиацията; правна рамка. В съдържанието на обучителните програми се включват взаимодействието между медиатори, съдии, адвокати, потребители на медиация и други заинтересовани страни в медиацията и основни характеристики и разлики на медиацията по граждански, семейни, наказателни и административни дела, което не се съдържа като изискване в стандартите на МИМ. Безспорно е, че адвокатите и съдиите са сред основните фактори, можещи да подпомогнат насърчаването и прилагането на медиацията. Включването на въпроси за тяхното взаимодействие и разграничаване на ролите им може само да подпомогне качеството на базовото обучение на медиаторите. Програмата, която е част от насоките, обхваща и допълнителните теми и упражнения за усвояване на допълнителни умения в специализираните обучителни програми за медиация при различни видове спорове – семейни, граждански, наказателни, административни въпроси.

Програмата по отношение на развитието на умения включва теми за основни умения, които трябва да бъдат обхванати, демонстрирани и практикувани във всяка програма за обучение, които са: умения за слушане и стратегии за комуникация, умения и техники за управление на процеса по медиация, включително, но без да се ограничават до употребата на съвместни и лични срещи, стратегии за преговори и умения за справяне със съдържанието на спора, начини за отговор на различните поведения на страните, умения за решаване на проблеми и вземане на решения, умения за анализ и управление на конфликти, включително разумен избор на стратегия и методи за решаване на спорове, умения за комедиация. Както стандартите на МИМ, така и насоките на ЕКЕП предвиждат възможност на обучителните организации да имат гъвкавост и освен

базовите теми да включват в програмите си други теми, подходящи за обогатяване на знанията и уменията на медиаторите. Сред посочените възможности са възможностите за излизане от безизходицата, уменията за работа с трудни хора, дори нервнолингвистичното програмиране.

Рамка на компетентностите

Предвижда се рамката да съответства на съдържанието и изискванията за умения на курса, да може ясно и кратко да запознае участниците с компетенциите, които се очаква от тях да усвоят. Тази информираност на участниците в обучението е изискване, въведено и от стандартите на МИМ

Записване и достъпност. Такси

Не са въведени специални изисквания по отношение на предишни квалификации или опит, необходими за записване в основен курс по медиация. Изисквания има при курсовете за напреднало или специализирано обучение по медиация, които включват предишни доказани знания и/или практика по медиация. Таксите трябва да включват обучение, практика с инструктор и оценка, както и учебителни материали. Определянето на параметри на таксите е още един елемент, с който се надграждат стандартите за обучение в сравнение със стандартите на МИМ. Включването им в стандартите за провеждане на обучения може да даде възможност за адекватно и предвидимо определяне на таксите за провеждани обучения в различните юрисдикции.

Продължителност на курса. Размер на групата

Минималният приемлив показател за продължителност на качествено преподаване и усвояване на знания и умения се определя на 40 учебителни часа с насърчаване на учебителните организации по възможност да включат повече часове с акцент върху повече практика. За да не се компрометира качеството на обученията, се препоръчва курсовете да са с максимален размер на класа от 30 студенти. Както и в стандартите на МИМ, предвижда се за стандарт съотношението „учител – обучаващ“ да варира между идеалното 1 учител на всеки 6 участници; до максимум 1 учител на всеки 10 участници, както и възможност за съобразяване на съотношението с различни фактори – общ размер на групата, наличие на асистент обучаващи, медиатори или инструктори, разбивка на теоретичната част и практиката по часове и дни съобразно условията.

Общ подход към обучението

Определя се като се има предвид, че фокусът на курсовете за обучение за умения на медиатор е върху подготовката на участниците да практикуват медиация, а не върху изучаването на медиацията като академичен предмет. Включва участие на курсистите, интерактивност, фокусиране върху обучаемите и използване на различни методики на преподаване, включително лекции, видеозаписи, интерактивни упражнения, индивидуална работа, групови дискусии, разговори по двойки и ролеви игри. Предвидено е и съотношение между лекции/предаване на знания/презентация (около 10%); упражнения и дискусия (около 40%) и влизане в роли, обучение и обратна информация (около 50%) Предложеният в насоките подход към обучението не се различава от предложения вече подход на МИМ.

Материали за участника. Подготовка на ролеви игри

Примерно са изброени видовете материали, които могат да се разпространяват на хартия или софтуерно преди курс. Сред тях са учебник за курса; допълнителни материали, като например общи инструкции за влизане в роли; правила и процедури за медиация; релевантно законодателство; академични статии и учебници. Планирането и изпълнението на ролевите игри следва да осигуряват максимална възможност на курсистите да се учат пълноценно в симулирана среда. Ролевата игра и тук се определя като симулиран случай, при който медиаторът има възможност да практикува широк спектър от медиаторски умения, по възможност в множество фази на процеса, като се провеждат ролеви игри с различни теми. Прави се разграничение от по-кратката ролева игра, упражнение или скеч, базирани на сценарий и предназначени за практикуване на конкретно умение, напр. кратко упражнение за практикуване на активно слушане или тестване на реалността. Ролевите игри трябва да имат различни теми и да позволяват практикуване на различни етапи от процеса по медиация. Правилата относно материалите и ролевите игри следват установените вече по-рано стандарти от МИМ, като има по-ясно разграничаване на видовете ролеви игри и тяхното предназначение.

Предоставяне на обратна връзка. Оценка на резултатите и акредитация. Политика за оплаквания и обжалвания

Стандартите не въвеждат различни изисквания от установените вече от МИМ, които са обсъдени вече в раздел 1.1. на изложението.

Обучаващи, инструктори и оценител (ОИО)

Определят се ключови роли на предоставящите входяща информация по време на обучителна програма, които са *обучаващ, инструктор и оценител (ОИО)*.

На обучаващия се възлага предоставяне на съдържанието, заложено в програмата. Инструкторът наблюдава представянето на участника в ролята на медиатор по време на ролева игра и осигурява обучение и обратна връзка на участника по време и след ролевата игра, за да подобри неговата компетентност като медиатор. Оценителят също наблюдава представянето на участник и предоставя формална оценка на компетентността, като може също да предоставя обратна връзка в края на оценката. Стандартите определят и изисквания за знанията, уменията и опита на обучаващите, инструкторите и оценителите. Едни от изискванията са да са регистрирани като медиатори, да са посещавали достатъчно (без определяне на брой часове) курсове за обучение и да имат практически опит като действащи медиатори преди и след назначението си като специалисти (ОИО). Има изискване и за брой участия в съответното качество в основни и опреснителни обучения по медиация.

Тези изисквания могат да се спазват с различен успех в отделните държави, конкретно в България, като се има предвид, че медиацията не е все още широко прилаган способ за разрешаване на спорове. Възможностите за практикуване на медиатори у нас остават ограничени.

Управление на качеството и международни стандарти за от- личие

Обосновава се необходимостта от прилагане мерки за управление на качеството и независимо наблюдение с цел осигуряване на достатъчно съдържание, предоставяне на обучение, оценка на ефективността и акредитация. Насърчава се сравняване на курсовете на доставчиците на обучение с международните стандарти като средство за осигуряване на увереност на обучаемите медиатори, че курсът, който смятат да преминат, е с възможно най-високо качество. Такова сравняване може да се извърши и чрез сертифициране на обучителните програми с Програмата за обучение на сертифицирани медиатори (ПОСМ) на Международния институт по медиация.

Съпоставяне на стандартите на ЕКЕП с регламента на обучени-
ята по медиация в България ще бъде направено в следващата част на

доклада с цел обосноваване на необходимост от допълване и промяна на въведените преди 20 години нормативни изисквания.

3. Национална правна рамка и практики

Законът за медиацията (ЗМ) въвежда в чл. 8, ал. 1 изискванията за придобиване на правоспособност на медиатор. Успешното завършване на курс на обучение за медиатор е един от елементите на фактическия състав, който приключва с вписване в Единния регистър на медиаторите към министъра на правосъдието. Обучението на медиаторите се извършва от одобрени от министъра на правосъдието организации (чл. 8, ал. 4 ЗМ), като условията и редът за одобряването им и изискванията за обучението на медиаторите се определят с наредба на министъра на правосъдието – Наредба №2. Обучителните организации, кандидатстващи за одобряване, трябва да представят учебен план и учебна програма за обучение на медиатори в съответствие с изискванията на Наредба №2, правила за провеждане на изпита и списък на специалистите, които ще извършват обучение и притежават квалификация и опит. За всяка промяна в обстоятелствата, включително промяна на специалистите, обучителната организация уведомява Министерството на правосъдието в 14-дневен срок от настъпването ѝ. Обучението на медиатори се провежда в рамките на минимум 60 учебни часа и включва теоретична и практическа част. Практическата част е минимум половината от учебните часове (чл. 8 от Наредба №2). Въведени са минимални изисквания за провеждане на теоретичната и практическата подготовка, съдържащи се Приложение 2 към чл. 8 от Наредба №2¹⁴. Програмата минимум включва теми, които да се включат в теоретичната част от програмата на обучението (Раздел II на Приложение 2) и задължение за придобиване на практически умения чрез индивидуални занимания и практически семинари в група, включително и изискване за провеждане на поне три симулации и анализ (Раздел III на Приложение 2). Темите на базовото обучение са разпределени в три групи: *въведение в медиацията* (понятие за конфликт, правни способности за разрешаване на спора – съд, арбитраж, помирение и други; понятие за спогодба – съдебна и извънсъдебна; понятие за медиация; критерии за допустимост; участници в процедурата

¹⁴ Приложение №2 към чл. 8 на Наредба №2.

по медиация; правомощия на съда или на друг компетентен орган, пред който спорът е отнесен за решаване; принципи на медиацията; процедурни и етични правила при провеждане на медиация), *процедура по медиация* (избор на медиатор, фази и етапи на процедурата по медиация, роля и функции на медиатора, методи за подобряване на комуникацията, стратегии за справяне с проблемни ситуации, спиране и прекратяване на процедурата, споразумение – съдържание и действие), *медиация по отделни видове спорове* (сравнителноправен преглед на законодателството и практиката, специфика на медиацията по отделни видове спорове – граждански, включително свързани с права на потребители, семейни, административни, трудови, търговски, медиация по наказателни дела). Изисквания за квалификацията и опита на специалистите не се съдържат в Наредба №2. Периодичното усъвършенстване на знанията на медиаторите може да се извърши чрез преминаване на допълнително теоретично и практическо обучение по специализирана медиация в рамките на 30 учебни часа при спазване на минимални изисквания, въведени с Наредба №2¹⁵. Те обхващат програма минимум за теоретичната част от допълнителното обучение и обхват на заниманията от практическата част. И основното, и допълнителното обучение приключват с изпит, включващ тест за придобитите знания и участие в симулирана медиация. Нормативната уредба предвижда възможност на министъра на правосъдието за извършване на проверки на дейността на организациите за обучение на медиатори чрез оправомощени със заповед лица и даване на указания за отстраняване на констатирани нарушения. Като последица от неотстраняване на нарушенията в определен за това срок може да бъде отмяна на заповедта за одобрение на учебителната организация. Въведените минимални изисквания за провеждане на обучения не предпоставят извършване на проверка и упражняване на контрол върху качеството на предоставяните обучения. Това качество се гарантира от съобразяване с повече изисквания не само чрез представяне на учебен план и учебна програма, правила за провеждане на изпита, списък на специалистите, които ще обучават, и копия от документите, удостоверяващи квалификацията им.¹⁶

¹⁵ Приложение 2а към чл. 11а, ал. 1 на Наредба №2.

¹⁶ Чл. 3, ал. 3 от Наредба №2.

3.1. Съпоставяне на националните стандарти за обучение със стандартите на МИМ и ЕКЕП

Стандартите на обученията, определени от МИМ и ЕКЕП, отнасящи се до рамка на компетентност, общ подход към обучението (методология), големина на групите, съотношение между учителите и участници в обученията, медиаторска квалификация на учителите, подготовка на ролеви игри, подготовка и използване на учебни материали, упражнения за усвояване на умения и симулирани медиации, изисквания за записване за участие в обучение, задаване параметри за определяне на таксите за обучение, предоставяне на обратна връзка, контрол на качеството, въвеждане на политики за оплаквания от обученията и обжалване на оценките, в случаите на оценяване и за провеждане на обучение само онлайн, не са регламентирани изрично и се прилагат от обучителните организации според квалификацията и опита на техните обучители, включително и според степента на познаване от обучителите на международните стандарти. ЗМ регламентира изискванията за медиаторите, включващи успешно преминаване на курс за обучение за медиатор¹⁷, а възможностите на всяка обучителна организация да въведе изисквания за участие в обучението, свързани с познаване и приемане на правилата за обучението (присъствие, участие в ролеви игри и др.), не са установени. Така на добрата воля на всяка обучителна организация е оставено създаването на такива правила, включително и изисквания за участие в допълнителни обучения след придобиване на правоспособност медиатор. Правила за провеждане на изпит след обучението се изискват при регистриране на обучителните организации, без да са дадени минимални изисквания за тях. Всяка организация провежда изпитите си по собствени правила, без задължение те да са съобразени с утвърдени стандарти. Националното регламентиране на обученията, свеждащо се до наличие само на няколко от необходимите компоненти, гарантиращи пълноценно обучение, не осигурява възможност за адекватен контрол на качеството. Липсата на стандарти за обучение, обхващащи всички елементи от процеса на обучение, поставя под въпрос какво качество на обучението се предоставя от всяка една обучителна организация.

¹⁷ Чл. 8, ал. 1, т. 2 от ЗМ.

4. Практики

Обучителните организации у нас предоставят ежегодно на министъра на правосъдието доклад, съдържащ информация за броя на проведените обучения, обучени медиатори и издадени удостоверения, както и друга информация за дейността на организацията през годината, свързана с популяризирането, информирането и обучението по медиация¹⁸. От такава информация не може да се направят изводи за качеството на провежданите обучения. Възможно е в обучения да се включват обучители, които не са вписани в състава на обучителите на съответната организация, или да се обучават курсистите по програми, които се прилагат от друга организация, не от организацията, провеждаща конкретно обучение. Съдържанието на регистрираните програми и на прилаганите на практика програми е възможно да се различава. Съотношението между брой обучители и курсисти може да варира в произволни мащаби, след като няма установени стандарти в това отношение. Като наблюдатели на симулираните медиации и дори като оценители може да се включват произволно избрани лица според конкретната необходимост на обучителната организация да проведе обучение с голям брой курсисти. Методологията на преподаване на знания и усвояване на умения също е според знанията и квалификацията на отделните обучители, след като няма установени минимални изисквания в това отношение. Липсата на стандарти за съставяне и провеждане на ролевите игри като част от практическото обучение може да доведе до избор на неподходящи за целите на обучението модели. При липса на правила, които да се съобразяват при определяне на таксите за обучение, сега е допустимо и вероятно е факт обученията да се провеждат при големи разлики в таксите на отделните организации, като тези такси може и да не са съобразени с качеството на обученията. Въпреки правомощието на министъра на правосъдието да извършва проверки за дейността на обучителните организации, тези проверки няма как да обхванат изцяло качеството на обученията след като липсват всички изисквания за постигането му. Картината на провежданите у нас обучения на медиатори все още остава неясна, дори и след видимо нарасналия брой обучени медиатори, което може да се установи от вписаните медиатори в Единния регистър на медиаторите. Както липсата на стандарти, така и липсата

¹⁸ Чл. 6б от Наредба №2.

на периодично публикувани данни за състоянието на провежданите обучения създава несигурна среда и може да допринесе за поражда-не на основателни съмнения у потенциалните курсисти за необходимостта от високи професионални изисквания, които трябва да се спазват при обученията по медиация.

Заклучение

Съпоставянето на нормативно въведените преди 20 години изи-сквания за обучения на медиатори в България с международно утвър-дените стандарти за обученията по медиация, създадени в последни-те 5 до 7 години с участието на специалисти и организации, работещи в рамките на ЕС , чието прилагане се споделя от много организации, показва необходимост от осъвременяване на нашите нормативни из-исквания за обучение и създаване на единни стандарти. Критичният анализ на разпоредбите на ЗМ и Наредба №2 относно обученията по медиация позволява да се направят следните изводи и предложения de lege ferenda:

От първоначалното определяне на изискванията за обучение на медиатори са изминали 20 години. Добрите практики по света както за обучения, така и за провеждане на медиации отдавна са утвърдени и прилагани от медиаторската общност. Вече е необходимо и българ-ският законодател да регламентира пълноценно обученията по меди-ация чрез въвеждане на единни стандарти за обучение, отговарящи на утвърдените международни изисквания и гарантиращи високо ка-чество. Обученията трябва да дават възможност за придобиване на знания и усвояване на умения, осигуряващи професионално и ком-петентно провеждане на процедурите по медиация. Законодателни-те промени относно съдебната медиация вероятно предстоят отново след Решение №11 от 2024 г. на Конституционния съд, с което бяха обявени за противоконституционни последните изменения на ЗМ и ГПК, въвеждащи съдебната медиация. Необходимостта от гаранти-рано качество на обученията на медиаторите ще се откроява все по-вече. Нормативното регламентиране на стандартите се предпоставя от това, че изискванията за обученията, макар и в ограничен обем, първоначално са нормативно въведени. От друга страна, с цел съ-образяване с динамиката на прилагане на медиацията и необходи-мостта от следване на добрите практики подробното регламентиране

чрез законови норми ще ограничи възможностите за съвременни допълнения и промени. **Предложението, което може да се направи, е:** основните изисквания, на които да отговарят обученията и които да отговарят на вече утвърдените международни стандарти, да се въведат чрез изменение и допълнение на съществуващата нормативна база – ЗМ и Наредба №2, като министърът на правосъдието да бъде делегиран с правото да одобрява изготвени стандарти за обучения, отговарящи на тези основни изисквания и съдържащи конкретни показатели за качество на обученията.

За контакти:

Албена Пенова

Медиатор, обучител на медиатори

<https://bambg.bg/>

apenova@gmail.com

СЪЗДАВАНЕ НА ЦЕНТРОВЕ ПО МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛНИТЕ ИНСТИТУЦИИ: СТРАТЕГИИ, ПРАКТИКИ И ВЛИЯНИЕ ВЪРХУ УЧИЛИЩНАТА КУЛТУРА

Лиляна Барганска

*Магистър „Право“, Магистър „Здравен мениджмънт“,
Докторант към Институт по информационни и
комуникационни технологии към БАН, сертифициран медиатор
и учител по медиация*

*Председател на УС на Институт „Итера“, Председател на УС
на Камарата на медиаторите в България*

ESTABLISHMENT OF MEDIATION CENTERS IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS: STRATEGIES, PRACTICES AND INFLUENCE ON SCHOOL CULTURE

Lilyana Barganska

*Master of Law, Master of Health Management, PhD student at
Institute of Information and Communication Technologies at
Bulgarian Academy of Sciences, certified mediator, certified mediation
trainer*

*Chairperson of the board of Itera Institute and Chamber of mediators
in Bulgaria*

Резюме: Този доклад разглежда важноста и ползите от създаването на центрове по медиация в училищата като ефективен начин за разрешаване на конфликти и подобряване на училищната култура. Въведението подчертава, че медиацията е процес, който насърчава мирното решаване на конфликти чрез диалог и сътрудничество. Основните стратегии за успешното създаване на центрове по медиация включват подкрепа от училищното ръководство, обучение на медиатори (учители, персонал и ученици) и насърчаване на информираността и участието в процеса. Обсъдени са и добри практики, като провеждане на интерактивни работилници, симулации на реални конфликти и партньорство с местната общност. Докладът също така разглежда положителните ефекти на медиацията върху училищната среда – намаляване на агресията и насилието, подобряване на социалните умения на учениците и засилване на доверието и ангажираността сред учениците и учители. Накрая се обсъждат предизвикателствата при въвеждането на медиация в

училищата, включително липсата на ресурси и съпротивата към промяната. Заключението обобщава, че създаването на центрове по медиация може значително да подобри училищната култура, като насърчава социалната отговорност и мирното съжителство в учебната среда.

Ключови думи: *медиация, образователни институции, разрешаване на конфликти, медиация в училище, медиация сред връстници*

Abstract: This report examines the importance and benefits of establishing mediation centers in schools as an effective way to resolve conflicts and improve school culture. The introduction emphasizes that mediation is a process that promotes peaceful conflict resolution through dialogue and collaboration. The main strategies for successfully creating mediation centers include support from school management, training mediators (teachers, staff, and students), and encouraging awareness and participation in the process. Good practices such as conducting interactive workshops, simulating real conflicts, and partnering with the local community are also discussed. The report further explores the positive effects of mediation on the school environment – reducing aggression and violence, improving students' social skills, and strengthening trust and engagement among students and teachers. Finally, the challenges of introducing mediation in schools, including a lack of resources and resistance to change, are discussed. The conclusion summarizes that the creation of mediation centers can significantly enhance school culture by promoting social responsibility and peaceful coexistence in the educational environment.

Key words: *Mediation, Educational institutions, Conflict resolution, School mediation, Peer mediation.*

Въведение

Конфликтите в образователните институции са неизбежен аспект от социалната динамика, който се наблюдава на различни нива – между ученици, между ученици и учители, между родители и училищен персонал. Създаването на центрове по медиация в училищната среда е ефективна стратегия за управление на тези конфликти и за създаване на по-позитивна училищна култура.

Медиацията се разглежда като инструмент за разрешаване на спорове по мирен път, базиран на сътрудничество, взаимно уважение и комуникация. В този доклад ще бъдат разгледани стратегиите за създаване на центрове по медиация, добрите практики и въздействието, което те оказват върху училищната среда.

Изложение

1. Концепция за медиация в образованието

Медиацията представлява процес, при който неутрална трета страна (медиатор) подпомага спорещите страни да постигнат взаимно приемливо решение на конфликта. Основният принцип на медиацията е доброволността и ангажираността на участниците в процеса. В контекста на образователните институции медиацията е иновативен подход, който насърчава учениците и училищния персонал да се справят с конфликти чрез диалог, а не чрез авторитарни мерки или санкции. Медиацията предлага възможности за изграждане на социални умения, като комуникация, активно слушане, емпатия и кооперативно мислене, които имат трайно значение за личностното и социалното развитие на учениците.

2. Стратегии за създаване на центрове по медиация

За успешното създаване на центрове по медиация в образователните институции е необходимо да се приложат няколко ключови стратегии:

2.1. Подкрепа от ръководството

Първата и основна стъпка в създаването на центрове по медиация е получаването на подкрепа от училищното ръководство и другите заинтересовани страни, като родителите, представителите на образователните институции и общинските власти. Тяхната ангажираност гарантира ресурси, пространство и време за успешно интегриране на медиацията в училищната система.

2.2. Обучение на медиатори

Един от най-важните аспекти е обучението на учители, училищен персонал и ученици като медиатори. Те трябва да преминат през специализирани курсове за придобиване на знания и умения по медиация. Обучението следва да включва: какво е медиация, принципи на медиацията, техники за ефективна комуникация, водене на преговори и управление на конфликти.

2.3. Информираност и насърчаване на участието

Ефективната комуникация между училището и родителите, как-

то и между учениците и училищния персонал е от ключово значение. Училището трябва да насърчава доброволното участие на ученици в програмата, като подчертава ползите от медиацията за личностното развитие и социалната отговорност.

3. Практики при внедряване на медиационни центрове

3.1. Училищни медиационни програми

Практиката показва, че успешните центрове по медиация често разчитат на програми, адаптирани към специфичните нужди на всяко училище. Тези програми могат да включват редовни обучения, семинари, работни срещи и кръгли маси за ученици и учители, насочени към повишаване на разбирането за конфликтите и начините за тяхното разрешаване.

3.2. Интерактивни работилници и симулации

Един от ефективните методи за преподаване на медиация е използването на интерактивни работилници и симулации на реални конфликти. Това дава възможност на учениците да практикуват уменията си на медиатори в контролирана среда, като същевременно усвояват техники за емоционално регулиране и емпатия.

3.3. Партньорство с местната общност

Включването на местната общност в процеса на създаване на центрове по медиация също е важна практика. Това може да включва партньорства с неправителствени организации, специализирани в медиация, както и с местните институции, които могат да подпомогнат с ресурси и експертни знания.

4. Влияние върху училищната култура

Създаването на центрове по медиация оказва значително влияние върху училищната култура, като подобрява социалния климат и комуникацията между различните участници в образователния процес.

4.1. Намаляване на агресията и насилието

Проучванията показват, че въвеждането на медиация в училищата води до значително намаляване на инцидентите, свързани с

агресия и насилие. Учениците започват да възприемат медиацията като първична стратегия за справяне с напрежението, което води до по-малко конфликти.

4.2. Подобряване на социалните умения

Учениците, участващи в програмите за медиация, придобиват важни социални умения, като умения за разрешаване на конфликти, активна комуникация и изграждане на съпричастност към нуждите на другите. Тези умения им помагат не само в училищната среда, но и в бъдещите им социални и професионални взаимоотношения.

4.3. Засилване на ангажираността и доверието

Медиацията също така засилва ангажираността на учениците и учителите, като ги въвлича активно в процесите на вземане на решения и справяне с проблемите. Това от своя страна води до увеличаване на доверието между различните групи в училищната общност и създава чувство за обща отговорност за позитивния климат в училището.

5. Предизвикателства пред интеграцията на медиация в училищата

5.1. Липса на ресурси

Едно от основните предизвикателства пред въвеждането на медиация в училищата е липсата на ресурси – финансови, кадрови или времеви. Не всички училища разполагат с достатъчно средства за организиране на редовни обучения и поддържане на програми за медиация.

5.2. Съпротива срещу промяната

Въпреки очевидните ползи, някои учители и администратори може да се съпротивляват на внедряването на медиацията поради традиционни виждания за дисциплината и наказанията. Преодоляването на тези бариери изисква време, усилия и доказване на ефективността на програмите за медиация чрез реални резултати.

5.3. Ограничено участие

Ефективността на медиационните програми зависи от добро-

волното участие на ученици и учители. В случай на ниско участие или недостатъчна информираност програмата може да остане маргинализирана и да не постигне желаните резултати.

Заклучение

Създаването на центрове по медиация в образователните институции е ключова стратегия за подобряване на училищната култура и насърчаване на мирното решаване на конфликти. Въпреки предизвикателствата, медиацията предлага устойчиво решение на проблемите, свързани с насилието и агресията в училищата, като същевременно насърчава социалното развитие на учениците. Внедряването на добре структурирани медиационни програми може значително да подобри комуникацията и взаимното разбиране в училищната общност, като така създава основа за по-спокойна и позитивна учебна среда.

Използвана литература:

1. Bickmore, K. (2011). Student conflict resolution, power ,sharing‘ in schools: Case studies of student-led mediation. // International Journal of Conflict Management, Vol. 22(4), pp. 394-412.
2. Johnson, D. W., Johnson, R. T. (1996). Conflict resolution and peer mediation programs in elementary and secondary schools: A review of the research. // Review of Educational Research, Vol. 66(4), pp. 459-506.
3. Sellman, E. (2011). Peer Mediation Services for Conflict Resolution in Schools: What Transformations in Activity Characterize Successful Implementation? // British Educational Research Journal, Vol. 37(1), pp. 45-60.
4. Cremin, H. (2007). Peer Mediation: Citizenship and Social Inclusion Revisited.
5. Schröder, T. (2018). Mediation in Schulen: Konflikte lösen durch Schülerstreitschlichtung. Springer.
6. Schweizer, A. (2012). Mediation an Schulen – Eine Möglichkeit zur friedlichen Konfliktbewältigung? // Zeitschrift für Konfliktmanagement, 14(2), 80-87.

7. Gruber, H. (2015). Schulmediation: Chancen und Herausforderungen.
// Journal für Konfliktberatung, Mediation und Konfliktmanagement,
3(1), 12-20.
8. Friedl, B. (2011). Mediationspraxis in Schulen: Ein Handbuch für
Lehrkräfte und Mediatoren.

За контакти:

Лиляна Барганска
Магистър „Право“,
Магистър „Здравен мениджмънт“,
Докторант към Институт по
информационни и комуникационни
технологии към БАН,
сертифициран медиатор и обучител
по медиация
Председател на УС на Институт
„Итера“ и Камара на медиаторите в
България,
lily.barganska@gmail.com

МЕДИАЦИЯТА В ОБУЧЕНИЕТО НА КАДРИ ЗА ТУРИЗМА

Доц. д-р Генка Рафаилова

Икономически университет – Варна

MEDIATION IN TRAINING FUTURE TOURISM PROFESSIONALS

Assoc. Professor Genka Rafailova, PhD

University of Economics – Varna, Bulgaria

Резюме: Целта на настоящия доклад е да представи ролята на придобиването на познания и умения по медиация в рамките на обучението на кадри за туризма. В тази връзка първо е разгледана необходимостта от използване на методите на медиацията в управлението на туристическия бизнес и обслужването на туристите. На тази основа са представени подходи за въвеждане на медиацията в образованието в професионално направление „Туризм“ и потенциалните ефекти.

Ключови думи: *обучение, туризъм, конфликти, спорове, решения*

Abstract: This paper aims to present the role of acquiring knowledge and skills in mediation within the training of staff for tourism. In this regard, the need to use mediation methods in managing tourism business and tourist services is first considered. On this basis, approaches for introducing mediation in education in the professional field of “Tourism“ and the potential effects are presented.

Keywords: *training, tourism, conflicts, argument, decisions*

Въведение

Туризмът е сектор, в който предмет на покупко-продажба са основно услуги и в който сърцевината на предлагания продукт е формирана от преживяванията на клиентите. Специфичните особености на туризма като икономически отрасъл и като социално явление в известен смисъл са свързани с възникване на проблемни ситуации, в които участници са мениджъри, работещи, партньори на бизнеса, граждани на местната общност и/или туристите. Целта е в конфликтните ситуации да се подхожда по начин, по който да се постига взаимно удовлетворение на интересите и съответно да се запази положителният имидж на бизнеса за настоящи и потенциални клиенти

като отговорен и добър работодател, партньор и член на местната общност. Важността на тази цел се определя от силно конкурентната среда за туристическия бизнес, проблемите с набиране и задържане на кадри и нарастващите потребителски и нормативни изисквания за социално и екологично отговорно поведение на туристическите организации. Базирайки се на същността на медиацията като алтернативна, извънсъдебната процедура за разрешаване на спорове (Закон за медиацията, ДВ, бр. 110/17.12.2022 г.), използването на нейните принципи и методи може да бъде много полезно за справяне с конфликтите в туристическия сектор. Съответно това определя необходимостта от въвеждане на обучение по медиация при подготовката на кадри, предимно на мениджърски позиции, в туризма.

Целта на настоящия доклад е да се представи ролята на уменията и знанията, които се развиват чрез обучението по медиация, за подготовката на кадри за туризма. В разработката са изяснени актуалността на темата и предпоставките за нейното изследване. Предложени са подходи за въвеждане на обучение по медиация в обучението в професионално направление „Туризм“ и са направени изводи.

Постигането на целта се осъществява **чрез изпълнение на следните задачи:** 1) обобщение на предпоставки за конфликтни ситуации в туризма и тяхното класифициране; 2) извеждане на необходимите умения и знания за ефективното им решаване; 3) дефиниране на подходи за тяхното придобиване в рамките на обучението на кадри за туризма.

Изложение

В съвременната динамична и силно конкурентна среда за ресурси, клиенти и кадри (Димитрова, В. 2018) бизнесът има нужда от мениджъри, които са способни да вземат бързи и адекватни решения, включително при справяне с конфликтни ситуации. Те трябва да бъдат компетентни да предотвратяват и разрешават конфликтите, свързани с търговски и трудови спорове, с минимални разходи на време и средства. Подходящ подход, който може да намери приложение за ефективно преодоляване на проблеми в бизнеса, породени от конфронтация и разногласие, е медиацията като алтернативен, извънсъдебен способ (Андреева 2020). И по-точно уменията и познанията за използването на нейните методи, ориентирани към търсене на реше-

ние, което удовлетворява всички страни в спор и постигане на споразумение (Андреева 2020). Това е важно както за имиджа на организацията, така и за предотвратяване на ненужни разходи, като глоби и такси, стресови ситуации за участниците, използване на много време за сравнително незначителни противоречия. Обективни обстоятелства за възникване на спорове съществуват във всички сектори на икономиката. Мениджърите са изправени както пред предпоставки за конфликти, характерни за всеки бизнес, така и пред специфични за областта, в която той функционира. Настоящото изследване се фокусира върху туризма, който освен че е ключов сектор както за България, така и за Европейския съюз (ЕС 2022; МТ 2017), но се отличава с множество типични причини за разногласия и спорове, които позволяват прилагане методите на медиация. Медиацията във висшето образование може да спомогне за усвояване и приложение на успешните медиаторски методи в професионалното развитие и работата на обучаваните лица (Андреева 2020). Обучението по медиация развива компетенции за ефективна комуникация и усвояване „културата на общуване“ (Димитрова, Д. 2020). За да бъде изяснено как познанията и уменията по медиация могат да бъдат полезни, първо се разглеждат предпоставките за конфликти в туризма от позицията на клиентите, бизнеса, персонала и местната общност в приемащите туристически места.

Търсенето на туристическите пазари е откъснато териториално от мястото на предлагане на продукта (Нешков, Казанджиева 2015). Туристите не само заплащат за туристически пътувания, престой и посещение на различни места и атракции, но и използват една от най-важните ценности в живота на човек – неговото свободно време. Свободното време, в рамките на което хората не полагат домашни и други грижи, не работят, не учат и др. (Кадиева 2012). Време, което отделят за семейство и приятели, за себе си, за почивка, за развлечение, душевна и физическа рекреация. Туристите искат да използват пълноценно свободното си време, да се насладят на всеки момент и същевременно да получат обслужване и услуги, които да ги направят щастливи. За целта се ангажира персонал, който работи в почивни дни, по време на отпуски и празници, извън обичайните работни часове (Милева 2022). Поради високата трудоемкост на туристическата дейност, особено в пиковите ваканционни сезони, се налага наемане на лица с различни национална, културна и етническа принадлеж-

ност, равнище на квалификация и опит. Продажбата на туристически пътувания и услуги не дава възможност продуктът да се демонстрира както пред потенциалните потребители, така и контрагентите. Въпреки утвърдените международни стандарти и нормативните изисквания качеството на туристическия продукт се определя от субективните възприятия на туристите и степента, в която се покриват техните очаквания. Посочените характеристики показват, че туризмът е отрасъл, в който съществуват редица предпоставки за конфликти, които могат да бъдат обобщени по следния начин:

- висока емоционална и социална ангажираност от страна на туристите при покупка и потребление на туристическите продукти;

- търсене на по-висока добавена стойност на туристическия продукт поради „заплащането“ с необратимото свободно време;

- стресова среда и условия за работа на персонала поради свръхнатоварване в определени периоди от време, общуване с хора с различна културна, етническа, национална и религиозна принадлежност (от страна на туристите и членовете на персонала), нетрадиционно работно време;

- влияние на човешките емоции върху взаимоотношенията между клиент и персонал, членове на персонала, които работят заедно продължително време;

- риск от допускане на грешки и отклонение от договорените критерии/стандарти при потреблението на туристическите продукти в голяма степен поради силната зависимост от качеството на работата на персонала и различия в стандартите на живот и нормативната уредба;

- негативни влияния на туристическите дейности върху местните общност и среда – шум и трафик в периоди на свръхтуризъм, замърсяване на ключови природни места и атракции, комерсиализиране на културни и исторически ценности.

Изброените предпоставки водят до възникването на граждански и търговски конфликти и междуличностни спорове. Въпреки че те могат да се отнесат към други икономически и социални сфери, в туризма имат някои специфични особености. Участниците в конфликтите са с различна национална принадлежност и съответно културни ценности, вкл. мениджъри и членове на персонала (наемане на лица от бивши съветски републики и Украйна в България, а в страни, като Гърция, Испания и Кипър – от България, Румъния, Северна Ма-

кедония, Молдова и др.), представители на малък и среден бизнес с ограничени финансови възможности за скъпи съдебни дела (90% от бизнеса в туризма е малък и среден бизнес) и/или граждански сдружения със значима роля в местните общности на туристическите дестинации. Други потенциални страни в споровете са големи туроператори или други посредници със силно влияние върху международните туристически пазари (силна концентрация на пазара). Прекратяването на договор с подобен контрагент може да има сериозни последици за редица туристически фирми, участващи в създаването на комплексния туристически продукт. Същевременно туристическият сезон е твърде кратък и времето за решаване на споровете е ограничено. Поради естеството на туристическия продукт и субективността при оценяване на качеството на продукта силно влияние върху решенията за неговата покупка имат мнения и оценки на хора, които са били в дестинацията или са ползвали услугите на бизнеса. Негативните коментари в социални мрежи, платформи за резервации и споделени услуги могат да въздействат отрицателно върху търсенето, особено като се отчете липсата на достатъчно време за реакция в един сравнително кратък туристически сезон. Това налага преодоляването на спорове, най-вече с клиенти, да бъде преди негативните отзиви да придобият публичност.

Липсата на адекватни решения или такива, които не удовлетворяват достатъчно добре страните в конфликтите и споровете в туризма, може да има сериозни последици за бизнеса и сектора в дадена туристическа дестинация. Имиджът на лош работодател намалява шансовете за набиране на персонал, особено като се отчете ниската привлекателност на туризма за работа и преориентацията на младите хора към по-високодоходни професии. Конкурентоспособността на туристическия бизнес днес се определя от неговите възможности за предлагане на уникално, запомнящо се преживяване, което е силно зависимо от квалификацията, уменията и отношението на хората, ангажирани в обслужването на туристите. Негативните отзиви и ниските оценки за качеството на обслужването може да отблъсне не само клиенти, но и контрагенти. Съвременният туристически бизнес има по-голям потенциал да предложи автентично и специфично преживяване, когато е подкрепен от местната общност, включително при използване на местно материално и нематериално културно наследство.

Основните видове конфликти в туризма могат да бъдат обобщени в зависимост от участниците в тях по следния начин:

1. Туристи – конфликти между клиент и фирма и/или клиент и персонал. Те възникват, когато има разминаване между очакванията и получената услуга/продукт по отношение на обслужване, разположение, съотношение цена/качество, комфорт, включени услуги в цената/пакета, различия в културните ценности и разбиранията.

2. Контрагенти – конфликти между посредник/туроператор, платформа за резервации и споделени услуги/и хотел, ресторант, транспортна фирма и атракция – неизпълнение на ангажименти, забавяния на плащания, услугата не се предоставя съгласно договорено качество и др.

3. Персонал – конфликти между членове на персонала и мениджъри, между членове на персонала: спорове относно неспазване Кодекс на труда, под влияние на стресови ситуации, при конфронтиране на културни, религиозни и други ценности и виждания.

4. Местна общност/власт – конфликти и спорове между местни жители и туристически бизнес, породени от силен шум, неетично поведение на туристи, замърсяване на околната среда и др.

Уменията и познанията, които се изискват за решаване на конфликтни ситуации и спорове в туризма, могат да бъдат разделени на две основни групи: 1) професионални и основополагащи и 2) меки и надграждащи.

Първата група на професионалните и основополагащите обхваща:

- познания за законодателството и нормативната уредба, технология на обслужването в туризма, специфика на сделките, договорите и бизнес взаимоотношенията в туризма;

- умения – професионални, съответстващи на длъжностни характеристики и установени стандарти и процедури и владееене на чужди езици.

Тези познания и умения е необходимо да се разглеждат и усъвършенстват в контекста на постигане на удовлетвореност на всички заинтересовани групи в туризма – туристи, местна общност и партньори. Познанията за нормативната уредба са нужни при разрешаване на търговски спорове, отговор на рекламации от страна на клиентите и оплаквания от страна на персонала.

Втората група – на меките и надграждащите, обхваща:

- меки умения – умения за водене на преговори и диалог, из-

слушване на различните страни в дискусията, конфликт и спор, търсене и насочване към решения, които са удовлетворителни за всички участници в спора, за интеркултурна комуникация, за постигане на баланс между лични и бизнес интереси и дейности, за управление на стресови ситуации и обединяване на хора с различни ценности;

- познания за същността и проявлението на конфликтите, за възможностите за предотвратяване и решаване без прилагане на законодателни и принудителни мерки, за влиянието на културните различия върху общуването и интеркултурната комуникация.

Разгледаната втора група от умения и знания кореспондира с компетентностите, които са необходими и дори задължителни за медиаторите. Такива са познаване на теорията на конфликта, знания и способности за „оценка и диагностика на конфликта“, за прилагане на подходящи подходи, техники, методи и процедури за разрешаване на конфликтите и конфликтните ситуации и др. (Минковски 2023).

На базата на изложеното се налага идеята обучението по медиация в рамките на подготовката на кадри за туризма да е ориентирано към придобиването и усъвършенстването на меки и надграждащи умения и познания, които са търсени от съвременните работодатели (Димитрова 2021). Също така да се развие нагласа към търсене на разбирателство, постигане на споразумение и помагане на страните да излязат от конфликтната ситуация удовлетворени.

Образователната дейност по медиация във висшите учебни институции е насочена основно към придобиването на правоспособността на медиатор при подготовка на кадри в област „Право“, „Съдебна администрация“, „Управление и администрация“ и „Психология“. Това не е нужно при обучението в професионално направление „Туризм“. Необходимо е да се развият компетентности, изисквани за провеждане на ефективна медиация, които да помагат на мениджърите в туризма да решават разгледаните спорове и конфликти, да се справят в сложни ситуации, белязани от противоречия и т.н.

Има два подхода за въвеждане на обучение по медиация при подготовката на кадри в туризма.

Първи подход – въвеждане на модули в отделни дисциплини, които да бъдат ориентирани към различни аспекти на разрешаване на спорове и конфликтни ситуации. Модулите в дисциплините „Грижа за клиента“, „Социална психология в туризма“ и „Управление на вза-

имоотношенията с клиентите“ да обхващат теория, задачи и казуси за решаване на конфликти с клиенти. Целта е мениджърите да влизат в ролята на медиатори при справянето със спорове между туристи и персонал или между фирмата, в лицето на собственик или юридическо лице, което я представя, и клиента. В дисциплините „Управление на човешките ресурси в туризма“, „Мениджмънт в туризма“, „Мениджмънт на събитията“ и др. модулите да бъдат ориентирани към умения и знания за решаване на конфликти с персонал и между мениджъри и персонал. За целта обучението да бъде насочено към разпознаване и преценка на конфликтните ситуации, усвояване на техники с тяхното справяне. Модулите в „Пътнически агенции, турагентска и туроператорска дейност“ да бъдат ориентирани към решаване на конфликти между партньори, особено за да бъдат избегнати съдебни спорове и процедури. В „Устойчиво развитие на туризма“, „Корпоративна социална отговорност“ и др. – решаване на конфликти между бизнес и местната общност/общество.

Втори подход – въвеждане на отделна дисциплина „Медиация и решаване на конфликти в туризма“, в която да бъде застъпено казусно обучение насочено към решаване на посочените конфликти с участници клиенти, персонал, мениджъри, местна общност и др.

Заклучение

Медиацията е извънсъдебен способ за разрешаване на търговски, граждански и други спорове, която позволява постигане на взаимно удовлетворение на двете страни. Този подход за справяне с конфликти изисква усвояване на умения и знания, които могат да намерят приложение в различни икономически и социални сфери. В туризма съществуват редица предпоставки за възникване на конфликти – емоционална ангажираност на клиенти и персонал, межкултурни различия, по-ниска степен на стандартизация на продукта, стресови условия за работа. В този аспект мениджърите в туристическите организации е необходимо да развиват умения и знания, които да им помагат да предотвратяват и разрешават конфликтите. Тези компетентности могат да бъдат придобити чрез обучение по медиация. Подходите за включване на това обучение в подготовката на кадри в туризма са чрез модули в отделни дисциплини или въвеждане на отделна дисциплина, в която фокусът е казусното обучение.

Използвана литература:

1. Андреева, А. (2020). Медиацията във висшето образование – иновативен модел за комуникация в българските университети. Варна: Наука и икономика.
2. Андреева, А. и др. (2021). Медиацията във висшето образование. Кратък наръчник. Варна: Наука и икономика.
3. Димитрова, В. (2018). Влияние на дигитализацията върху конкуренцията в търговията на дребно в България. // Известия на Съюза на учените – Варна. Сер. Икономически науки, 7, 2018, 1, 5 - 13., ISSN(печатно) 1314-7390, ISSN(онлайн) 2603-4085 /
4. Димитрова, Д. (2020). Нови моменти в административния контрол върху дейността на висшите училища. // Общество и право, София: Съюз на юристите в България, №4, с. 73 - 84., ISSN(печатно) 0204-8523
5. Dimitrova, D. (2021). The mediation as a discipline in the higher schools. // The mediation in the different public spheres 2021 conference proceedings, pp. 185-195 DOI: <https://doi.org/10.36997/MDPS2021.17>.
6. Кадиева, Сн. (2012). Индустрия на свободното време. Варна: Наука и икономика.
7. Милева, Л. (2022). Управление на човешките ресурси. Варна: Наука и икономика.
8. Минковски, Р. и др. (2020). Стандарти в обучението на медиатори. София: Фондация „Партньори за България“.
9. Нешков, М., Казанджиева, В. (2015). Регулиране на международния туристически бизнес. Варна: Наука и икономика.
10. European Commission, European Agenda for Tourism 2030 (<https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/to>)

11. [urism/policy-overview_en](#),10.05.2024).
12. Министерство на туризма на Република България. Стратегия за устойчиво развитие на туризма 2014-2030 (Хоризонт 2030). (<https://www.tourism.government.bg/bg/kategorii/strategicheski-dokumenti/nacionalna-strategiya-za-ustoychivo-razvitie-na-turizma-v-;> 17.05.2024).

За контакти:

Доц. д-р Генка Рафаилова
Икономически университет –
Варна
genka.rafilova@ue-varna.bg

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.

Медияцията 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. Медияцията води до намаляване на конфликтните ситуации чрез правилно общуване и навременно решаване на проблема. С процедурата по медияция се налагат трайни модели на поведение, които да бъдат следвани и прилагани и в бъдеще.

Визирайки се на казаното до тук и разглеждайки медияцията 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 медияцията, 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 медияция 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 медияция, 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 медияция и арбитраж на Българската търговско-промишлена палата и Институтът по медияция 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

КОМУНИКАЦИОННИ УМЕНИЯ НА МЕДИАТОРА В УСЛОВИЯТА НА МУЛТИКУЛТУРНА СРЕДА

Гл. ас. д-р Недялка Александрова
Икономически университет – Варна

COMMUNICATION SKILLS OF THE MEDIATOR IN A MULTICULTURAL ENVIRONMENT

Chief Ass. Prof. Nedyalka Alexandrova, PhD
University of Economics – Varna

Резюме: В доклада като измерения на културните различия, които могат да оказват влияние върху процеса на медиация в мултикултурна среда, се очертава степента на културен контекст. Застъпва се тезата, че медиаторът трябва е запознат с особеностите на комуникацията в култури с висок и нисък контекст, да умее да адаптира подхода си според тези особености и целево да насочи страните към разкриване на интересите си по отношение на контекста. Обосновава се необходимостта от комедиация с медиатори, принадлежащи към двата вида култура в зависимост от контекста.

Ключови думи: *културни различия, медиация, култури с висок и нисък контекст*

Abstract: In the report, the degree of cultural context is outlined as a dimension of cultural differences with the potential to influence the mediation process in a multicultural environment. The thesis is advanced that the mediator should be aware of the characteristics of communication in high-context and low-context cultures, be able to adapt their approach according to these characteristics, and purposefully guide the parties toward revealing their interests in relation to the context. The necessity of co-mediation with mediators belonging to both types of cultures, depending on the context, is substantiated.

Keywords: *cultural differences, mediation, high-context and low-context cultures*

Въведение

Културните различия са сред най-честите причини за неразбиранелство и конфликти в международния бизнес. Разлики в комуникационните стилове, в ценностите, вярванията и обичаите имат потенциала да подкопаят взаимодействието между бизнес партньори, колективи и ръководство, екипи в рамките на компаниите или меж-

ду компаниите и местните общности. Културните различия могат да създадат недоразумения, да възпрепятстват ефективната комуникация и да доведат до напрежения и конфликти в международния бизнес, където успешното сътрудничество е от ключово значение. Тези конфликти могат сериозно да застрашат постигането на общите цели и да усложнят бизнес отношенията.

Медиацията е сред най-ефективните методи за преодоляване на тези предизвикателства заради нейните особени предимства, като спестяване на време и разходи, запазване на бизнес отношенията и създаване на възможности за креативни решения, които отговарят на нуждите на всички страни. Медиацията може да бъде особено полезна в контекста на международния бизнес, където културните различия често усложняват директната комуникация и преговорите (Alexandrova 2024).

Актуалността на представената проблематика произтича от нарастващата роля на медиацията в международния бизнес, където културните различия се проявяват в най-голяма степен, както и от усложняващите се взаимоотношения в условията на все по-взаимозависими и глобални стопански и обществени процеси.

Целта на настоящия доклад е чрез литературен и логически анализ да бъде очертана връзката между комуникационните умения на медиатора и културните различия в процеса на медиация. За нейното постигане авторът си поставя следните **задачи**: 1. очертаване на измеренията на културните различия; 2. определяне на възможното им влияние върху процеса на медиация и потенциалните проблеми, свързани с това; 3. очертаване на възможните пътища за преодоляване на изведените проблеми.

Предмет на изследване са културните различия, относими към медиацията в международния бизнес.

Методологията на изследването включва литературен обзор, индукция и дедукция.

Анализирането на ролята на културните различия в процеса на медиация има практическо приложение с оглед определяне на необходимата подготовка на медиаторите, които провеждат медиация в среда на различни култури. Това са преди всичко спорове в международния бизнес, но тези знания са приложими при всички случаи на медиация, в които страните принадлежат към различен културен контекст.

Изложение

Културните различия се свързват с аспекти на културата като религия, език и традиции, невербална комуникация, както и с измерения като колективизъм срещу индивидуализъм, дългосрочна или краткосрочна ориентация и т.н., които дават конкретните характеристики на различните национални култури (Василева 2019; Зафирова 2016; Петров 2013). Всички те са важни и могат да имат значително влияние върху бизнес взаимодействията, включително да бъдат основа на конфликти в международния бизнес.

В контекста на медиацията конкретното знание за определена култура от страна на медиатора не е определящо, тъй като медиаторът не предлага решение на страните, а управлява процеса по начин, насочващ ги към търсене на такова. Като процес и принципи медиацията е еднаква навсякъде по света и е независима от юридически и други граници и особености. Освен това в медиацията се изследват конкретните интереси на спорещите страни, а не някакви абстрактни групови интереси, свързани с тяхната национална или организационна принадлежност. Това е важно, тъй като културата до голяма степен е свързана не с отделната личност, а с общност, независимо от обхвата на тази общност (може да се говори за национална, регионална, семейна, организационна култура, както и за култура на субобщества като феновете на определен отбор или на определен тип музика, т.нар. „геймъри“ и др. под.), или с други думи, „Културата е открояващ се групов конструкт. Индивидите имат личности; групите имат култура.“ (Gelfand, Brett 2004: 158). Културата може да се разглежда като „нормативна система на обществото“ (Михалева, Георгиева 2019: 17) и в този смисъл тя има характеристики, които излизат извън индивидуалните, а се отнасят до група или общност.

Конкретното знание за определена култура може да бъде дори вредно в процеса на медиация, ако медиаторът допусне грешката да гледа на страните през тази призма и да приеме априори, че това е причината за неразбирателството помежду им, вместо да се насочи към разкриване на истинските им интереси с оглед на конкретното взаимоотношение. Медиаторът може да установи, че неразбирателството се дължи на културни различия помежду им и да насочи страните към тяхното изразяване и намиране на удовлетворяващо решение, но не бива да предполага това или да го приема като даденост. За

целта той се нуждае от комуникационни умения повече, отколкото от конкретни знания за особеностите на различните култури.

Освен посочените по-горе характеристики на културите, като език, религия и т.н., които оказват влияние на разбирателството между страните, но не и на процеса на медиация, е важно да се отчита и деленето на културите на висококонтекстуални и нискоконтекстуални. Концепцията за контекст на културата е въведена от Едуард Хол и се отнася до културната среда, в която се извършва комуникацията. Според нея хората от различни култури, дори в привидно сходни културни условия, могат да срещнат трудности при ефективното общуване поради различната степен на контекст (Hall 1976). От тази гледна точка културите се делят на такива с висок контекст (high-context cultures) и с нисък контекст (low-context cultures) в зависимост от това как хората от тези култури общуват.

Висококонтекстуалните култури разчитат в голяма степен на неявната комуникация и контекста на ситуацията. В тези култури информацията често се предава чрез невербални сигнали, социални връзки и общи разбирания. При тях до голяма степен нещата не се вербализират изрично, защото те съществуват в определен контекст и придобиват смисъл благодарение на него. За разлика от тях, в нискоконтекстуалните култури се дава превес на ясна и директна комуникация, където информацията се предава главно чрез думи и писмени документи.

В културите с висок контекст комуникацията до голяма степен се основава на имплицитни сигнали, невербални изрази и дълбоко разбиране на ситуацията. Важната информация често е вложена в контекста на хората и не е изрично казана с думи. Комуникацията в такива контексти често използва индиректни методи, като се разчита събеседниците да разбират неизказаните аспекти. Прякото уточняване се смята за ненужно и дори може да бъде възприето като нахлуване в личното пространство, обидно или много грубо. Тези култури, разпространени в Азия, Африка, Близкия изток и Латинска Америка, придават голямо значение на традициите, взаимоотношенията и историята. В културите с висок контекст междуличностните връзки и груповата динамика са с предимство. Основните характеристики включват дълготрайни социални връзки, колективно вземане на решения и основаване на доверие. Хората от такива култури акцентират на взаимното разбиране и ценят споделените перспективи повече от изричните думи. Те може да не отдават голямо значение на езиковата прецизност и да изглеждат дву-

смислени за хората от култури с нисък контекст.

От друга страна, културите с нисък контекст поставят акцент върху ясната, директна и прецизна комуникация, където основното значение е изрично изразено в устното или писменото съобщение. Тези култури се фокусират върху точните думи, с по-малка зависимост от невербални сигнали или споделен контекст. Хората от култури с нисък контекст обикновено са по-индивидуалистични и целеустремени, като предпочитат директните лични разговори пред груповите взаимодействия. Западните общества, включително тези в Северна Америка и части от Европа, често следват този стил на комуникация, като високо ценят яснотата и прозрачността. За представителите на тези култури комуникационният стил на висококонтекстуалните култури изглежда прикрит, неясен, умишлено завоалиран, което води до подозрения в спестяване на важна информация и/или стремеж към подвеждане на бизнес партньора.

Основните разлики между висококонтекстуалните и нискоконтекстуалните култури са представени обобщено в табл. 1.

Таблица 1

**Основни разлики между висококонтекстуалните
и нискоконтекстуалните култури**

Характеристики	Култури с висок контекст	Култури с нисък контекст
Стил на комуникация	Индиректен, разчита на споделено културно знание и контекст	Ясен, директен и детайлен
Контекст	Разчитат на контекста, невербални сигнали и споделени преживявания за тълкуване на съобщенията	Разчитат на думи и изрична вербална комуникация за предаване на информация
Изразяване на мнения и емоции	Често се предават чрез невербални сигнали, тон и контекст	Често се изразяват директно и изрично чрез думи
Взаимоотношения	Силен акцент върху изграждането на взаимоотношения и доверие преди да се започнат взаимодействия	Взаимоотношенията са важни, но взаимодействията и споразуменията могат да се осъществят с по-малък акцент върху дълготрайните взаимоотношения

Източник: Адаптирано по Kinli et al., 2024, p. 99.

Докато в нискоконтекстуалните култури вербалните умения са по-важни и ценени в сравнение с висококонтекстуалните култури и информацията, предавана устно или писмено, изисква по-малко контекстуални знания за точно тълкуване, във висококонтекстуалните култури се изисква повече разбиране на невербалната комуникация, когато другите не могат да изразят своите идеи и чувства. Освен това западните култури, които са нискоконтекстуални, обикновено използват силни емоции, за да влияят на другите, докато източните и висококонтекстуални култури разчитат на по-фини и трудно уловими емоции, за да се адаптират и приспособят към другите (Sun et al. 2023). Това означава, че медиаторът трябва да умее да улови наличието на тази културна особеност и да положи целенасочени усилия да „преведе“ посланието на едната страна в спора на контекстуалния език, разбран от другата страна, след което да потърси валидация на „превода“ и да се увери, че е бил правилно разбран.

За илюстрация на разликите в подхода и възприемането на информацията в зависимост от културния контекст може да послужи начинът, по който хората си дават указания. Например рецепта за приготвяне на паста в условията на висок контекст може да бъде „Сварете пастата и добавете сирене по ваш вкус“. Това указание предполага участниците в комуникацията да знаят как и до каква степен да сварят пастата, какви видове и приблизително колко сирене да добавят и какъв е очакваният резултат. За представителите на нискоконтекстуална култура това указание е безполезно и неясно, защото те се нуждаят от указания колко паста в какво количество вода и за колко време да варят и т.н. Твърде подробното указание обаче би било дразнещо и дори обидно за тези, които знаят как да приготвят паста, защото в техния контекст това е ясно на всички. Те биха възприемали едно прекалено вербализирано указание като принижаване и непризнаване на техните знания по въпроса, като високомерно или покровителствено отношение, а това носи конфликтен потенциал.

За успешната медиация медиаторът трябва да е наясно с тези различия и да адаптира подхода си в съответствие с тях. Например в ситуации с висококонтекстуални култури медиаторът може да използва повече невербални комуникационни техники и да се фокусира върху изграждането на взаимоотношения и доверие. В случаите

с нискоконтекстуални култури акцентът може да бъде върху ясното и точното формулиране на проблемите и решенията.

Тъй като различните възприятия, свързани с културния контекст, могат да доведат до недоверие от страна на участниците в процеса на медиация, медиаторът трябва много внимателно да балансира между това успешно да отразява и използва и двата подхода, но същевременно да избегне загубата на доверие от страна на участниците. Опасностите тук са както медиаторът да не успее да приложи комуникационния подход на някоя от страните, така и самият той да се окаже възприеман като принадлежащ към културния контекст на другата страна и оттам да се компрометира доверието в неговата безпристрастност и неутралност. За преодоляване на този проблем е препоръчително прилагането на комедиация, при която двамата медиатори са представители на различни култури от гледна точка обвързаността с контекста и имат изключително добро ниво на разбиране на тези културни разлики и на отработване на комуникацията помежду си. По този начин всяка от страните би имала усещането, че медиаторите наистина разбират посланието ѝ, а освен това доброто взаимодействие между медиаторите би могло да зададе тон, който да служи като пример на страните как комуникацията помежду им може да бъде успешна.

При всички положения за успешното провеждане на медиация в случаите, когато страните имат различна степен на културен контекст, е необходимо те да бъдат насочени към това да обяснят една на друга различните си възприятия относно комуникацията помежду им и взаимно да потърсят начини за преодоляване на проблема. Страната, принадлежаща към нискоконтекстуална култура, трябва да изрази нуждата си от по-ясни и вербализирани послания, а страната, принадлежаща към висококонтекстуална – да изрази нуждата си от уважение и разбиране на нейния контекст. Това би могло да се постигне и с общите умения на медиатора да задава въпроси, които разкриват интересите на страните, но тези въпроси биха били по-точно насочени, когато той умее да разпознава различния културен контекст на страните и да адаптира своите комуникационни умения в зависимост от това. Познаването на тези културни характеристики и умението да се използват ефективно е ключово за успешната медиация в международния бизнес и във всички случаи на спорове между страни, чийто културен контекст е различен.

Заклучение

В заключение, разбирането от страна на медиаторите на културните различия е от съществено значение за успешното разрешаване на конфликти при страни с различен културен контекст. Докато някои от измеренията на културните различия, като религия, традиции, властова дистанция, краткосрочна или дългосрочна ориентация и др., нямат пряко отношение към процеса на медиация и той е еднакво приложим независимо от тях, различията в културите на основата на нивото им на контекст оказват влияние върху самата комуникация и трябва да бъдат отчитани от медиатора.

За успешната медиация в случаите на спорещи страни от култури с висок и нисък контекст е важно медиаторът да е наясно с особеностите на общуването във всяка от тях, да адаптира подхода си според тези особености, да насочи страните към взаимодействие с оглед на тези различия. В тези случаи особено препоръчително е прилагането на комедиация, при която двамата медиатори принадлежат към различните култури и са постигнали висока степен на взаимодействие помежду си.

Използвана литература:

1. Василева, Б. К. (2019). Международен маркетинг. Наука и икономика.
2. Зафирова, Ц. Й. (2016). Международен мениджмънт. Наука и икономика.
3. Михалева, Н. В., Георгиева, С. В. (2019). Култура и цивилизация. Наука и икономика.
4. Петров, П. К. (2013). Приложение на метриките за оценка на межкултурните различия. // Научна конференция на младите научни работници. Сборник с доклади.
5. Alexandrova, N. (2024). Promotion Of Cross-Border Commercial Mediation. The Membership Of Bulgaria. // The European Union: Sixteen Years Later, pp. 428-425.
6. Gelfand, M. J., Brett, J. M. (2004). The Handbook of Negotiation and Culture. Stanford University Press.
7. Hall, E. T. (1976). Beyond culture. Anchor Press.

8. Kinli, İ. Ö. et al. (2024). Communication Skills In Multicultural Environments. // Multicultural Classrooms: Inclusive Learning And Teaching In Higher Education, p. 272). Czech University of Life Sciences Prague.
9. Sun, H. W. et al. (2023). Superficial Causes of AUM Theory Affect Uncertainty and Anxiety among Students in a High-Context Culture. // Journal of Intercultural Communication, Vol. 23(4), pp. 120-132 (<https://doi.org/10.36923/jicc.v23i4.235>).

За контакти:

Гл. ас. д-р Недялка Александрова
Икономически университет –
Варна
alexandrova.n@ue-varna.bg

КОНСТРУКТИВНИ СТРАТЕГИИ ЗА РЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ: ПОДХОДИ И ТЕХНИКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА КОМУНИКАЦИЯТА И СЪТРУДНИЧЕСТВОТО

Гл. ас. д-р Петя Ангелова

Икономически университет – Варна

CONSTRUCTIVE STRATEGIES FOR CONFLICT RESOLUTION: APPROACHES AND TECHNIQUES FOR BETTER COMMUNICATION AND COOPERATION

Chief Assistant Professor Petya Angelova, PhD

University of Economics – Varna

Резюме: Зачестяващите случаи на конфликтни ситуации в образователните организации правят проблема актуален и налагат разработването на подходящи стратегии. Сътрудничеството и добрата комуникация са съществени за техния успех. Целта на настоящия доклад е да обобщи научните данни и изследвания, които разглеждат важноста на конструктивното решаване на конфликти в образователната сфера и да предостави препоръки за употреба на подходящи техники и подходи при разработване на стратегии и програми за управление на конфликти в училищата и университетите.

Ключови думи: *управление, конфликти, комуникация, образование*

Abstract: Conflict situations in educational organizations are not rare nowadays. That makes the problem significant and requires the development of effective strategies. Cooperation and good communication are essential for their success. The objective of the present report is to resume scientific data and findings which refer to the importance of constructive conflict resolution and to reveal the requirements for the successful use of appropriate communication and cooperation techniques and approaches for the development of conflict management strategies and programs in schools and universities.

Keywords: *management, conflicts, communication, education*

Въведение

Конструктивното решаване на конфликти е от съществена важност за образователната сфера днес. През последните години зачестиха случаите на агресия между ученици и между обучаващи се

и преподаватели. Конфликтните ситуации ескалират сравнително лесно и стават все по-срещано явление в образователните организации, а разрешаването им се оказва предизвикателство за всички. Поради своето влияние върху образователния процес и социалното развитие на учащите, те не трябва да се negliжират. Конфликтите в учебна среда най-често са резултат от разнообразни причини, като: различия във вижданията, несъвместими личностни характеристики, проблеми с управлението на класа или университетската среда и др., но оставени „необгрижени“ биха могли да доведат до нежелани последици за образователните организации. Това превръща конструктивното решаване на конфликти в дейност от изключителна важност за нормалното им функциониране. От начина, по който се преодоляват различията, зависят и крайните резултати от образователния процес.

Целта на настоящия доклад е да обобщи научните данни и изследвания, които разглеждат важността на конструктивното решаване на конфликти в образователната сфера и да предостави препоръки за употреба на подходящи техники и подходи при разработване на стратегии и програми за управление на конфликти в училищата и университетите.

Изложение

1. Разбиране за конфликта

Конфликтите в образователните организации се отличават с известна специфика. Тя се дължи преди всичко на големия обем интеракции между различни участници и нива в образователната система. Наличието на множество заинтересовани страни (ученици/студенти, родители, преподаватели, ръководство на учебното заведение, образователни и държавни институции), които изпълняват различни роли в образователния процес и в определени ситуации могат да се окажат с разминаващи се интереси, се явява фактор, който стимулира появата на конфликти (Пощова, Б. 2013). В най-общ смисъл конфликтът в образованието се разглежда (Valente et al. 2020) като ситуация на несъгласие между индивиди или групи по отношение на идеи, интереси, принципи и ценности в рамките на образователната общност. Това прави трактовката на понятието

доста широкообхватна. Като се има предвид обаче, че според проучванията (Hojbotaa, A.M. 2014) най-често възникват конфликти в отношенията между самите обучаващи се и между тях и преподавателите, в настоящата разработка ще се фокусираме основно върху тях.

2. Видове конфликти в образователните организации и причини за възникването им

В научната литература (Пощова-Николаева, Б. 2013) различните видове конфликти се класифицират по разнообразни критерии. В таблица 1 по-долу са представени само две от най-популярните класификации на конфликтите в организацията. В първата конфликтите са разделени по видове според участниците в тях, а във втората – според причините за възникването им.

Таблица 1

Видове конфликти според участниците и причините за възникването им

1) Видове конфликти според участниците	Описание	Пример
Вътрешноличностен конфликт (Intrapersonal Conflict)	Конфликтът възниква вътре в самия индивид, когато той изпитва противоречия между различни желания, нужди или цели	Стрес от претоварване, дилема при вземане на решения, конфликт между лични и професионални ценности
Междоличностен конфликт (Interpersonal Conflict)	Конфликтът възниква между двама или повече индивиди в организацията	Различия в мнения, личностни сблъсъци, конкуренция за ресурси или позиции
Вътрегрупов конфликт (Intragroup Conflict)	Конфликтът възниква в рамките на една и съща група или екип	Спорове за задачи, разногласия относно методите на работа, конфликти между подгрупи в екипа
Междугрупов конфликт (Intergroup Conflict)	Конфликтът възниква между различни групи или отдели в организацията	Конкуренция за ресурси, различия в цели и приоритети, организационни бариери

2) Видове конфликти според причините за възникването им	Описание	Пример
Конфликт на интереси (Conflict of Interests)	Конфликтът възниква, когато различни страни имат противоположни интереси, цели или приоритети	Спорове за разпределение на бюджети, конкуренция за клиентска база
Конфликт на роли (Role Conflict)	Конфликтът възниква, когато индивидите изпитват неяснота или противоречие в своите роли в организацията	Конфликт между очакванията на различни ръководители, сблъсък между лични и професионални роли
Конфликт на задачи (Task Conflict)	Конфликтът възниква във връзка с определени задачи или процеси в организацията	Разногласия относно целите на проекта, методите за изпълнение на задачи, разпределението на отговорностите
Конфликт на ресурси (Resource Conflict)	Конфликтът възниква поради ограничените ресурси, които трябва да бъдат разпределени между различни звена или индивиди	Спорове за бюджет, време, персонал или материали

Източник: Авторска разработка.

Образователните организации не правят изключение от правилото и конфликтните ситуации в тях лесно могат да бъдат класифицирани по същите признаци като тези в таблицата по-горе. Спецификата на отношенията по време на учебния процес обаче води и до специфика в проявлението им. Някои от разгледаните конфликти ситуации възникват по-често от други, което навежда на мисълта (Torrego 2003), че е необходима отделна типология, разработена специално за конфликтите в образователните организации. Тъй като причините за разногласията между учащите и между обучаваните и преподавателите са преди всичко следствие на личностни особености, видовете конфликти отразяват предимно тях:

1) конфликти базирани на отношения/комуникация – агресията, обидите, клюките, унизяването, неразбирателството са все прояви на този тип конфликти, като те обикновено са съпътствани

от грешна перцепция или разминаване в разбиранията на участниците;

2) конфликти на интереси/потребности – възникват, когато едната страна е убедена, че може да удовлетвори интересите/потребностите си само ако подчини чуждите;

3) конфликти на предпочитания, ценности и вявания – ескалират, когато има съществени различия (особено ако са културни, религиозни или етнически) и отхвърляне, но могат да бъдат преодолявани в името на по-висши ценности, които и двете страни споделят.

Междоличностните отношения и социалният контекст се оказват важен стимул за възникването на разногласия в класната стая. В този контекст е важно да се имат предвид особеностите на сегашното поколение. То се нарича „поколение Z“ и според учените (Koleva, V. 2023) се отличава с уникални личностни характеристики, като: нетърпеливост, висока зависимост от технологиите, неспособност за задържане на вниманието, индивидуализъм и егоцентризъм. Неслучайно като едни от най-често срещаните причини за проблемно поведение в хода на обучителния процес в научната литература (Ming-tak, Wai-shing 2008) се посочват:

- **Желание за провокиране на внимание.** Типични примери за това са: създаване на шум, неспазване на правилата в класната стая, задаване на въпроси или смущаване на другите, докато работят и пр.

- **Търсене на власт.** Когато обучаваните се чувстват непълноценни заради своите академични способности или заради липсата на признание в своите социални групи. Те се опитват да шантажират другите, да оспорват властта и да се противопоставят на правилата в обучаващата ги организация.

- **Отмъщение.** Учениците и студентите, които не получават внимание и признание в класната стая, могат да се опитат да компенсират тази липса чрез отмъщение (вербално или невербално).

- **Безпомощност или неадекватност.** Някои обучавани се чувстват некомпетентни и безполезни, а това може да породи у тях чувство на отчаяние.

Вероятно това е причината изборът на правилен подход за справяне с проблемното поведение да се свързва (Кримова 2017) основно с умението на преподавателите да разберат какви са мотивите, които карат обучаваните от тях ученици или студенти да

създават конфликтни ситуации, а не толкова с мениджърските и организационните умения на ръководството на учебното заведение.

3. Ключови принципи и компетенции за конструктивно разрешаване на конфликти

Основен момент при конструктивното разрешаване на конфликти е осъзнаването на разликите. Това означава адекватно разпознаване и приемане на разнообразието от мнения, подходи, култури и личностни характеристики на хората в организацията. За изучаване на межкултурните различия дори са разработени конкретни метрики за по-прецизен анализ и оценка (Петров, П. 2013).

„Осъзнаването“ на разликите обикновено се подобрява при наличие на ефективна комуникация и желание за сътрудничество. Според научната литература (Fisher, R., Ury, W. 1981; Thomas, K. W., Kilmann, R. H. 1974; Furnham, A. 2012; Пощова, Б. 2013) осигуряването им изисква спазването на следните принципи:

- **фокус върху интересите, а не върху позициите** – разрешаването на конфликти е по-ефективно, когато страните се фокусират върху своите основни интереси и нужди, а не върху предварително заетите позиции;

- **фокус върху сътрудничеството вместо конкуренция** – подходът на сътрудничество насърчава страните да работят заедно за постигането на общи цели и намирането на взаимноприемливи решения;

- **фокус върху превантивните мерки, а не върху последиците** – ранното разпознаване и адресиране на потенциални конфликти предотвратява ескалацията и улеснява тяхното разрешаване.

По отношение на конфликтите в образователната сфера редица автори посочват (Bakwaph, P., Ezech, S. 2023), че от съществена важност е предварителната подготовка за справяне с разногласията. Според тях обученията по управление на конфликти трябва да бъдат задължителни не само за ръководството на учебните заведения, но и за преподаватели, обучаващи се и дори родители.

Доказан е благотворният ефект на програмите за управление на конфликти в училищата (Crawford, D., Bodine, R. 1996). В специализираната литература (Пощова 2013) недвусмислено се

изтъква ролята на конкретен набор от компетенции, които преподавателите трябва да притежават, за да участват пълноценно в тях. За целта те трябва да бъдат обучени и да притежават:

- умения за разпознаване на конфликтната ситуация;
- умения за определяне вида на конфликта;
- умения за диагностика и управление на конфликти;
- умения за посредничество/медиация/ при конфликти;
- овладяване на стратегии за решаване на конфликти.

Медиацията се извежда като задължително умение за преподавателите. Те често неволно се явяват посредници в спорове и може би това е причината да се обръща толкова голямо внимание на способността им да реагират информирано и адекватно в конфликтни ситуации.

Наличието на изброените умения за успешно прилагане на конструктивно разрешаване на конфликти между преподаватели и обучаващи се очаква да доведе до намаляване на броя на конфликтните ситуации, а от там и до следните ползи за самите образователни организации:

➤ **Подобряване на образователния процес.** Когато конфликтите се разрешават конструктивно, учебната среда става по-продуктивна и благоприятна за учене. Обучаващите се могат да се концентрират върху учебните си задачи, без да бъдат отвлечани от неразрешени конфликти.

➤ **Развитие на социални умения.** Процесът на разрешаване на конфликти предоставя не само на учащите, но и на другите участници в образователния процес възможност да развият и подобрят социални умения, като комуникация, емпатия и сътрудничество.

➤ **Създаване на хармонични взаимоотношения.** Конструктивното решаване на конфликти спомага за създаването на хармонични и подкрепящи взаимоотношения между ученици, преподаватели и други членове на образователната общност.

4. Подходи и техники за подобряване на комуникацията и сътрудничеството

Според модела на Томас и Килман съществуват пет стратегии за управление на конфликти (вж. фиг. 1) Стратегията на сътрудничество е само една от тях. Въпреки че е най-ползотворна, защото

запазва добрите отношения между хората, като в същото време е силно ориентирана към постигане на целите, тя невинаги е най-подходящата. Според концепцията на модела изборът на стратегия зависи от особеностите на ситуацията, вида и причините за възникване на конфликта.



Фиг. 1. Модел на Томас-Килман за определяне стила на поведение и отношение при решаване на конфликти

Източник: Thomas, K. W., Kilmann, R. H. (1974). Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument. Xicom, a subsidiary of CPP, Inc.

Сътрудничеството играе критична роля за конструктивното решаване на конфликти, защото на практика е единствената линия на поведение, която води до постигане на взаимноизгодно решение и за двете страни. Според научните изследвания (Thomas, K. W., Kilmann, R. H. 1974), ако бъде приложена правилно, стратегията на сътрудничество води до поредица от позитивни ефекти за екипите и организацията:

- **Подобряване на комуникацията** – сътрудничеството насърчава открита и честна комуникация между страните. Това позволява

на участниците да изразяват свободно своите мнения и чувства, което е от съществено значение за разбирането на основните причини за конфликта и за намирането на решения.

– **Създаване на взаимно уважение и доверие** – когато страните работят съвместно, те изграждат взаимно уважение и доверие. Това подпомага по-лесното постигане на консенсус и намалява вероятността от бъдещи конфликти.

– **Фокус върху общите цели** – сътрудничеството помага на страните да се фокусират върху общите си цели, вместо върху различията си. Това създава чувство на единство и колективна отговорност за разрешаването на конфликта.

– **Генериране на креативни и иновативни решения** – когато страните сътрудничат, те комбинират своите идеи и ресурси, което води до генериране на креативни и иновативни решения. Този процес често води до по-добри резултати, отколкото ако страните работят поотделно.

– **Укрепване на екипната работа** – сътрудничеството в разрешаването на конфликти укрепва екипната работа и подобрява взаимоотношенията между членовете на екипа. Това създава по-силни и ефективни работни групи, които са по-добре подготвени да се справят с бъдещи предизвикателства.

Въпреки че подобряването на комуникацията тук се разглежда като следствие от стратегията, на практика уменията за ефективна комуникация са и необходима предпоставка за осъществяването ѝ. Спонтанната и открита комуникация улеснява разрешаването на конфликти, тъй като е свързана със споделена идентичност и контекст (Хаджиев 2022). Липсата на разбирателство води до трудно възприемане на чуждата гледна точка, което затруднява успешната съвместна работа. В този смисъл сътрудничеството и комуникацията се оказват силно преплетени и взаимозависими. В специализираната литература (Brownell, J. 2012; Thomas, K. W., Kilmann, R. H. 1974; Syiem, I. 2012; Goleman, D. 1995) за конструктивно разрешаване на конфликти следните комуникационни умения се посочват като най-важни за преодоляване на различията:

✓ **Активно слушане** – внимателно, съзнателно изслушване на другата страна, без прекъсване, и показване на разбиране и емпатия към нейните гледни точки.

✓ **Емоционална интелигентност** – проявяването на висока емоционална интелигентност помага на участниците да управляват

своето емоционално състояние и да си обясняват адекватно причините за емоциите на другите.

✓ **Емпатия и разбирателство** – играят ключова роля в конструктивното разрешаване на конфликти в организациите, като помагат за намаляване на напрежението, подобряване на комуникацията и създаване на по-позитивна работна среда. Според научните изследвания тези две качества могат да имат значително влияние върху ефективността на управлението на конфликти.

✓ **Открита комуникация и обратна връзка** – насърчаването на прозрачна комуникация, където всички участници могат свободно да изразяват своите мнения и чувства, е от съществено значение за разрешаването на конфликти.

В контекста на учебните заведения техниките и подходите за конструктивно разрешаване на конфликти не се различават от тези в другите организации, но някои от тях са по-широко разпространени от останалите. Според изследванията (Valente et. al. 2020) най-често използваните методи са: арбитраж, договаряне, преговори и медиация. Арбитражната процедура в училищата представлява процес на диалог между участниците в присъствието на трето лице, което взема крайното решение как да бъде разрешен конфликтът в полза и на двете страни, като се опира на своя авторитет и компетентност. Договарянето е процес на диалог между въвлечените в конфликта с подкрепата на съветник, който им помага да решат изхода на спора въз основа на техните интереси и потребности. Може да включва предложения за решение на спора, което двете страни да приемат или не. Крайното решение зависи от участниците в конфликта, дори то да е било предложено от съветника. На свой ред преговорите представляват процес на диалог, в хода на който въвлечените в конфликта страни се опитват да се разберат помежду си без външна намеса. Те са една от най-често прилаганите техники в класната стая. Последната техника – за конструктивно решаване на конфликти, е медиацията. Тя е процес на диалог между участниците в конфликта, който се подпомага от трета страна – медиатор. Медиаторът не се намесва в самото разрешаване на конфликта, а само подпомага процеса, като осигурява условия за ефективна комуникация. Понастоящем медиацията се счита не само за най-съвременния и гъвкав инструмент за преодоляване на конфликти, но и за средство за изграждане на нова култура по отношение на управлението на конфликти в образователната сфера.

Заклучение

Конструктивните стратегии за решаване на конфликти допринасят за запазването на междуличностните връзки и развиват социо-емоционални умения у участниците в спора, като ги подтикват да погледнат ситуацията през чуждата перспектива, учат ги да си сътрудничат и им помагат да осъзнаят, че конфликтите могат да бъдат средство за израстване и съзряване. Въпреки че неразбирателствата в образователните организации като цяло имат негативен ефект, крайните резултати зависят от способностите на страните да ги управляват и да се справят успешно с тях.

Използвана литература:

1. Крумова, А. (2017). Конфликти в училище и подходи за справяне с проблемното поведение. // Предучилищно и училищно образование: управление, възпитание, обучение, с. 18-30.
2. Петров, П. (2013). Приложение на метриките за оценка на междукултурните различия. // Научна конференция на младите научни работници. Сборник доклади, 2013, Варна: Наука и икономика, с. 350-357.
3. Пошова-Николаева, Б. (2013). Конфликтологичната компетентност като елемент от професионалната подготовка на учителя. // Български учител, №1, ISSN 1314-9482.
4. Хаджиев, К. (2022) Управление на конфликтите във виртуалните екипи. // V Международна научно-практическа конференция „Икономическа интеграция и регионално развитие“. Сборник доклади. София: Аскони-Издат, с. 210-224.
5. Bakwaph, P., Ezech, S. (2023). Principals' and Teachers' Perception of the Impact of Conflict Management Strategies on Effective Teaching in Secondary Schools in Enugu State, Nigeria. // International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis. 06. 10.47191/ijmra/v6-i1-16.
6. Brownell, J. (2012). Listening: Attitudes, Principles, and Skills. Pearson Higher Ed.
7. Crawford, D., Bodine, R. (1996). Conflict Resolution Education: A Guide to Implementing Programs in Schools, Youth-Serving Organizations, and Community and Juvenile Justice Settings, NCJ Number 160935.

8. Fisher, R., Ury, W. (1981). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books.
9. Furnham, A. (2012). *Emotional Intelligence, Emotional Intelligence – New Perspectives and Applications*, Prof. Annamaria Di Fabio (Ed.), ISBN: 978-953-307-838-0.
10. Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
11. Hojbotăa, A. M. et al. (2014). Facing conflicts and violence in schools - a proposal for a new occupation: the mediation counsellor. // *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, №142, pp. 396-402. DOI: 10.1016/j.sbspro.2014.07.698.
12. Koleva, V. (2023) E-Recruitment and Generation Z Job-Seekers. // *Човешки ресурси & Технологии = HR & Technologies*, Варна: Сдружение Креативно пространство, №1, pp. 63-75, ISSN(онлайн) 2738-8719.
13. Ming-tak, H., Wai-shing, L. (2008). *Classroom Management. Creating a positive learning environment*. Hong Kong University Press.
14. Syiem, I. (2012). Emotional intelligence: Why it matters in teaching. // *IOSR Journal of Humanities and Social Science [Internet]*. IOSR Journals, Vol. 2(2), pp. 42-43.
15. Thomas, K. W., Kilmann, R. H. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Xicom, a subsidiary of CPP, Inc.
16. Torrego J. C. (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas*. Porto: Edições Asa.
17. Valente, S., Lourenço, A. A., Németh, Z. (2020). School Conflicts: Causes and Management Strategies in Classroom Relationships. // *Interpersonal Relationships*, DOI: 10.5772/intechopen.95395 (https://www.researchgate.net/publication/347936512_School_conflicts_Causes_and_management_strategies_in_classroom_relationships, 27.06.2024).

За контакти:

Гл. ас. д-р Петя Ангелова
Икономически университет – Варна
p_angelova@ue-varna.bg

ИМПЛЕМЕНТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯТА В УНИВЕРСИТЕТИТЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРИМЕРНИ КАЗУСИ

Докторант Божидар Панайотов

IMPLEMENTING MEDIATION IN UNIVERSITIES AND EXAMINING CASE STUDIES

Bozhidar Panayotov, PhD student

Резюме: Медиацията е важен инструмент за разрешаване на конфликти и подобряване на комуникацията в съвременния свят, особено в образователните институции. В университетите медиацията помага за намаляване на конфликти между студенти и преподаватели, създава позитивна учебна среда и поддържа академичната етика. За успешно имплементиране са необходими обучение на медиатори, включване на медиационни програми в учебните планове и организационна подкрепа. Примерни казуси и техните решения илюстрират практическото приложение на медиацията, а предизвикателствата и решенията показват как да се осигури устойчивост и ефективност на медиационните програми.

Ключови думи: *медиация, университети, конфликти, комуникация, обучение*

Abstract: Mediation is an important tool for resolving conflicts and improving communication in the modern world, especially in educational institutions. In universities, mediation helps reduce conflicts between students and faculty, creates a positive learning environment, and maintains academic ethics. Successful implementation requires training mediators, including mediation programs in curricula and organizational support. Case studies and their solutions illustrate the practical application of mediation, and challenges and solutions show how to ensure the sustainability and effectiveness of mediation programs.

Keywords: *mediation, universities, conflicts, communication, training*

1. Въведение

Значението на медиацията в съвременния свят

В съвременния свят, където динамиката и сложността на човешките взаимоотношения непрекъснато нарастват, медиацията придобива все по-голямо значение като метод за разрешаване на конфликти. Тя предлага конструктивен и ненасилствен подход,

който е насочен към постигане на взаимноизгодни решения. В контекста на образователните институции медиацията може да играе ключова роля за създаване на хармонична и продуктивна учебна среда.

Ролята на медиацията в образователните институции

От гледна точка на преподавател в университет медиацията е изключително ценен инструмент за управление на конфликти, които неизбежно възникват в академичната общност. Тези конфликти могат да варират от междуличностни спорове между студенти до по-сериозни разногласия между студенти и преподаватели или администрация. Като преподавател осъзнавам, че традиционните методи за разрешаване на конфликти често не са достатъчни или подходящи в университетската среда. Медиацията предлага алтернативен път, който не само помага за разрешаване на конкретни спорове, но и подпомага изграждането на умения за ефективна комуникация и сътрудничество сред всички участници в образователния процес.

С въвеждането на медиационни програми в университетите можем да създадем култура на взаимно уважение и разбирателство. Това не само ще подобри академичната атмосфера, но и ще подготви студентите за успешни професионални и лични взаимоотношения в бъдеще. Като преподавател вярвам, че нашата роля е не само да предаваме знания, но и да създаваме условия, в които студентите могат да развият важни житейски умения. Медиацията е един от ключовите елементи за постигане на тази цел.

2. Медиация в университетите

Медиацията е процес на доброволно посредничество, при който неутрален трети страничен човек (медиатор) помага на спорещите страни да достигнат взаимноприемливо решение. В университетския контекст медиацията предоставя структурирана възможност за конструктивно разрешаване на конфликти, като се фокусира върху интересите и нуждите на всички участници, а не върху тяхната позиция.

В началото медиацията е била прилагана главно в бизнес и правни контексти, но с времето се утвърждава като ефективен

инструмент и в образователната сфера. В много университети в САЩ, Европа и Австралия са създадени специализирани медиационни центрове, които работят за разрешаване на конфликти между студенти, преподаватели и административен персонал.

3. Ползи от имплементиране на медиация в университетите

3.1. Намаляване на конфликтите между студенти

В университетската среда често възникват конфликти между студенти, свързани с групови проекти, работа в час или лични разногласия. Тези ситуации могат да повлияят негативно на учебния процес и академичната дейност на студентите. Медиацията предоставя механизъм за конструктивно разрешаване на тези спорове, би могла да помага на студентите да намерят взаимноприемливи решения и да възстановят добрите си взаимоотношения.

3.2. Подобряване на комуникацията между преподаватели и студенти

Често се случва недоразумения и конфликти между преподаватели и студенти да възникват поради липса на ефективна комуникация. Медиацията може да съдейства за преодоляване на тези препятствия, като създаде пространство за открит диалог и разбиране. Като преподавател вярвам, че медиацията може да подобри не само взаимоотношенията между студенти и преподаватели, но и цялостната академична атмосфера, като насърчи култура на уважение и сътрудничество.

3.3. Създаване на позитивна учебна среда

Позитивната учебна среда е ключова за успешното образование и личностното развитие на студентите. Конфликтите и напрежението в университетската общност могат да подкопаят тази среда и да доведат до стрес и демотивация. Въвеждането на медиация като част от университетската култура може значително да подобри климата в учебната институция, като предостави ефективни инструменти за управление на конфликти и насърчи по-добро разбиране и сътрудничество.

4. Методи и подходи за прилагане

За успешното въвеждане на медиацията в университетите първата стъпка е обучението на квалифицирани медиатори. Това може да включва както студенти, така и преподаватели. Обучението трябва да обхваща основните принципи на медиацията, техники за водене на преговори и управление на конфликти, както и специфични умения за работа в университетска среда. Интегрирането на медиационни програми в учебните планове е ключов аспект за устойчивото развитие на медиацията в университетите чрез курсове и семинари по медиация, които да бъдат част от задължителните или избираемите дисциплини в различни специалности. Така студентите биха имали възможност да придобият ценни умения за разрешаване на конфликти, които ще им бъдат полезни както в академичния, така и в професионалния им живот.

Ефективното имплементиране на медиацията изисква ясно дефинирана организационна структура и силна подкрепа от университетското ръководство. Това включва създаване на медиационни центрове или отдели, които да координират и управляват медиационните процеси.

За да бъде медиацията ефективна, е важно всички членове на университетската общност да бъдат информирани за наличието и ползите от медиационните услуги. Това може да бъде постигнато чрез различни програми и кампании за повишаване на осведомеността, като информационни сесии, работилници, брошури и онлайн ресурси. Включването на студентски организации и клубове в тези инициативи също може да увеличи тяхната ефективност.

5. Разглеждане на примерни казуси

Казус 1: Конфликт между студенти по време на групово занимание

Двама студенти, Ана и Иван, работят заедно по групов проект в рамките на учебен курс. В процеса на работа възниква конфликт поради различия в подходите им и неравномерното разпределение на задачите. Иван смята, че Ана не допринася достатъчно за проекта, докато Ана чувства, че Иван доминира и не оценява нейните усилия.

Медиационен процес:

- Среща с медиатор: студентите се съгласяват да участват в медиационна сесия с обучен медиатор.

- Изслушване на страните: медиаторът изслушва и двете страни, като им дава възможност да изразят своите гледни точки и чувства без прекъсвания.

- Определяне на проблемите: медиаторът помага на студентите да идентифицират основните проблеми и различия в своите подходи.

- Разработване на решения: заедно със студенти медиаторът разработва план за по-равномерно разпределение на задачите и по-добра комуникация в групата.

- Споразумение: Ана и Иван се споразумяват, като се ангажират да следват новите правила и подходи.

Казус 2: Разногласия между студент и преподавател относно оценяване

Студентът Петър е недоволен от оценката, която е получил на курсовия си проект, и вярва, че е оценен несправедливо. Той смята, че преподавателят, професор Иванов, не е взел предвид всички аспекти на неговата работа. Петър решава да потърси помощ чрез медиация.

Медиационен процес:

- Среща с медиатор: Петър и професор Иванов се съгласяват да участват в медиационна сесия.

- Изслушване на страните: медиаторът изслушва притесненията на Петър и обясненията на професор Иванов.

- Преглед на оценяването: медиаторът предлага преглед на оценяването и идентифициране на критериите, по които е била поставена оценката.

- Разработване на компромис: след обсъждане Петър и професор Иванов постигат компромис, който може да включва допълнителни задачи или преразглеждане на някои аспекти от предадения курсов проект.

Казус 3: Проблеми с дисциплината и поведението в учебния процес

В учебна група, един от студентите – Георги, често нарушава дисциплината по време на упражнения, като прекъсва преподавателя и предизвиква разсейване сред останалите студенти. Преподавателката, доцент Капитанова, решава да потърси решение чрез медиация вместо да прилага наказателни мерки.

Медиационен процес:

- Среща с медиатор: Георги и доцент Капитанова се съгласяват да участват в медиационна сесия.

- Изслушване на страните: медиаторът изслушва и двете страни, като Георги обяснява своите мотиви и чувства, а доцент Капитанова изразява своите притеснения за учебния процес.

- Идентифициране на причините: медиаторът помага на страните да идентифицират основните причини за поведението на Георги.

- Разработване на план: страните разработват план за подобряване на поведението на Георги, като включват допълнителна подкрепа и ясни правила за поведение по време на лекции.

Медиацията в горепосочените казуси показва как този подход може да бъде ефективен инструмент за разрешаване на конфликти в университетската среда. Той позволява на участниците да изразят своите притеснения, да се чуят взаимно и да намерят съвместни решения, които удовлетворяват всички страни. Чрез медиация се насърчава диалог, разбирателство и сътрудничество, което допринася за по-хармонична и продуктивна учебна среда.

В заключение, имплементирането на медиация в университетите не само помага за разрешаване на конкретни конфликти, но и развива умения за ефективна комуникация и управление на конфликти.

6. Предизвикателства и решения

– Трудности при въвеждането на медиация в университетите

Въпреки значителните ползи от медиацията нейното внедряване в университетската среда може да срещне редица предизвикателства. Едно от основните препятствия е липсата на разбиране и осведоменост относно самата същност и ползи на медиацията сред студенти, преподаватели и административен персонал. Много хора могат да възприемат медиацията като ненужна или неефективна, което може да намали готовността им да участват в медиационни процеси. За да се преодолее потенциална съпротива и недостатъчната информираност, университетите трябва да инвестират в образователни кампании и обучения, насочени към всички членове на академичната общност. Провеждането на информационни сесии, семинари и работилници може да помогне на студентите и преподавателите да разберат какво представлява медиацията и как тя може да бъде полезна. Освен това

включването на успешни истории и примери за разрешени конфликти може да увеличи доверието в медиационните процеси.

– Осигуряване на устойчивост и ефективност на медиационните програми

Устойчивостта на медиационните програми в университетите зависи от наличието на достатъчно ресурси и ангажираността на ръководството. Това включва не само финансиране, но и подкрепа за обучение и развитие на медиатори. Редовното оценяване на ефективността на медиационните програми също е от съществено значение. Университетите трябва да събират обратна връзка от участниците в медиационните процеси и да използват тези данни за подобряване на програмите и адаптиране към променящите се нужди на академичната общност.

– Насърчаване на култура на сътрудничество и разбирателство

За да бъде медиацията успешна, университетите трябва да насърчават култура на сътрудничество и разбирателство. Това може да се постигне чрез интегриране на медиационни принципи в ежедневно-ната учебна практика и политиките на институцията. Преподавателите могат да играят ключова роля в този процес, като включват теми, свързани с медиацията и разрешаването на конфликти, в своите курсове и поощряват конструктивното поведение сред студентите.

– Създаване на мрежа от подкрепа

Създаването на мрежа от подкрепа, включваща студенти, преподаватели и административен персонал, които са обучени в медиация, може значително да допринесе за успеха на медиационните програми. Тази мрежа може да предоставя непрекъсната подкрепа и насоки на участниците в медиационните процеси, както и да служи като ресурс за споделяне на добри практики и опит.

Заклучение

Имплементирането на медиация в университетската среда предоставя множество предимства, които биха се отразили положително върху цялата академична общност. Медиацията подпомага разрешаването на конфликти по конструктивен и ненасилствен начин, което води до по-хармонична и продуктивна учебна атмосфера. Тя също така развива важни умения у студентите и преподавателите, като ефективна комуникация, сътрудничество и емоционална интелигент-

ност, които са от съществено значение за успешното им академично и професионално развитие. Тя е мощен инструмент за управление на конфликти и подобряване на взаимодействието в университетите. Нейното успешно внедряване изисква координирани усилия и ангажимент от страна на всички участници в академичния процес. Нека работим заедно, за да превърнем нашия университет в място, където всеки може да се развива и успява в хармонична и подкрепяща среда.

Използвана литература:

1. Буш, Р.А.Б., Фолгер, Дж. П. (2005). Обещанието на медиацията: трансформативният подход към конфликта. Сан Франциско: Jossey-Bass.
(Bush, R.A.B. and Folger, J.P. (2005). The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict. San Francisco: Jossey-Bass.)
2. Бул, Л. (2011). Медиация: принципи, процес, практика. Сидни: LexisNexis Butterworths.
(Boulle, L. (2011). Mediation: Principles, Process, Practice. Sydney: LexisNexis Butterworths.)
3. Мур, К.В. (2014). Процесът на медиация: практически стратегии за разрешаване на конфликти. Сан Франциско: Jossey-Bass.
(Moore, C.W. (2014). The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict. San Francisco: Jossey-Bass.)
4. Колб, Д.М., Бартуне, Дж. М. (1992). Скрит конфликт в организациите: разкриване на задкулисни спорове. Нюбъри Парк, Калифорния: Sage Publications.
(Kolb, D.M., Bartunek, J.M. (1992). Hidden Conflict in Organizations: Uncovering Behind-the-Scenes Disputes. Newbury Park, CA: Sage Publications.)
5. Кресел, К. (2006). Медиация повторно разгледана. // Дойч, М., Колман, П.Т., Маркъс, Е.К. (ред.). Наръчник на разрешаването на конфликти: теория и практика. Сан Франциско: Jossey-Bass, с. 726-756.
(Kressel, K. (2006). Mediation Revisited. // Deutsch, M., Coleman, P.T., Marcus, E.C. (eds.), The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice. San Francisco: Jossey-Bass, pp. 726-756.
6. Карневале, П. Дж., Прюит, Д. Г. (1992). Преговори и медиация. //

- Годишен преглед на психологията, №43(1), с. 531-582.
(Carnevale, P.J., Pruitt, D.G. (1992). Negotiation and Mediation. // Annual Review of Psychology, Vol. 43(1), pp. 531-582.)
7. Херман, М.С. и др. (2003). Медиация от начало до край: модел за тестване. // Списание за разрешаване на конфликти, №20(3), с. 349-364.
(Herrman, M.S. et al. (2003). Mediation from Beginning to End: A Testable Model. // Conflict Resolution Quarterly, Vol. 20(3), pp. 349-364.)
8. Уол, Дж. А., Старк, Дж. Б., Стандйфър, Р. Л. (2001). Медиация: текущ преглед и развитие на теорията. // Списание за разрешаване на конфликти, №45(3), с. 370-391.
(Wall, J.A., Stark, J.B., Standifer, R.L. (2001). Mediation: A Current Review and Theory Development. // Journal of Conflict Resolution, Vol. 45(3), pp. 370-391.)
9. Фишер, Р., Юри, У. (1981). Постигане на съгласие: преговаряне без отстъпване. Бостън: Houghton Mifflin.
(Fisher, R., Ury, W. (1981). Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. Boston: Houghton Mifflin.)
10. Department of Education. Promoting Positive Behaviour in Schools: A Mediation Approach (<https://www.education.gov.uk/promoting-positive-behaviour>, 10.05.2024).
11. Mediate.com. „University Mediation Programs“ (<https://www.mediate.com/university-mediation-programs/>, 25.05.2024).
12. Association for Conflict Resolution. „Standards of Practice for University Mediators“ (<https://www.acrnet.org/standards/university-mediators>, 25.05.2024).

За контакти:

Докторант Божидар Панайотов
Икономически университет Варна
b.panayotov@ue-varna.bg

ПРИЛОЖЕНИЕ НА СЪДЕБНАТА МЕДИАЦИЯ ПО ТЪРГОВСКИ СПОРОВЕ — ОБЩ ПРЕГЛЕД¹

Проф. д-р Янка Тянкова

ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“, Юридически факултет

APPLICATION OF JUDICIAL MEDIATION IN COMMERCIAL DISPUTES - AN OVERVIEW²

Professor Yanka Tyankova, PhD

St. Cyril and St. Methodius University, Faculty of Law

Резюме: В настоящия доклад се прави общ преглед на приложението на съдебната медиация, в частност по търговски спорове, в контекста на последните промени в българското законодателство, след въвеждането на съдебната медиация с промени в Закона за медиацията и Гражданския процесуален кодекс, както и с оглед последващото провъзгласяване за противоконституционни на тези разпоредби с решение на Конституционния съд на РБ от 01.07.2024 г. Направените изводи са съпътствани с кратък сравнителноправен анализ на законодателствата на държавите – членки на ЕС, уреждащи съдебната медиация по различни видове правни спорове, включително и по търговски спорове.

Ключови думи: *задължителна медиация, съдебна медиация, задължителна информационна среща в производството по съдебна медиация, медиация по търговски спорове*

Abstract: This paper provides an overview of the implementation of judicial mediation, in particular in commercial disputes, in the context of the recent

¹ Към момента на провеждане на научната конференция (31.05.2024 г.) коментираната тема относно приложението на съдебната медиация по търговски спорове е имала своята правна регламентация в Закона за медиацията (Глава шеста) и в Гражданския процесуален кодекс. Впоследствие разпоредбите на тези два закона са обявени за противоконституционни (с решение на Конституционния съд на РБ от 01.07.2024 г.). Това е мотивирало автора да актуализира научното изследване преди издаването на сборника с доклади.

² At the time of the academic conference (31.05.2024), the commented topic concerning the application of judicial mediation in commercial disputes had its legal regulation in the Mediation Law (Chapter Six) and in the Code of Civil Procedure. Subsequently, the provisions of these two laws were declared unconstitutional (by the decision of the Constitutional Court of the Republic of Bulgaria from 01 June 2024). This has motivated the author to update the academic research before the publication of the collection of papers.

changes in Bulgarian legislation, following the introduction of judicial mediation with amendments to the Mediation Law and the Civil Procedure Code, as well as in view of the subsequent declaration of unconstitutionality of these provisions by a decision of the Constitutional Court of the Republic of Bulgaria from 01 June 2024. The conclusions drawn are accompanied by a brief comparative legal analysis of the legislation of the EU member states regulating judicial mediation in various types of legal disputes, including commercial disputes.

Keywords: *mandatory mediation, judicial mediation, mandatory informative meeting in judicial mediation proceedings, mediation in commercial disputes*

С промените в Закона за медиацията (обн. в ДВ, бр. 11 от 02.02.2023 г.) беше въведена нова глава шеста „Медиация по висящи съдебни дела“, с която за пръв път в българското законодателство се регламентираха случаите и условията, при наличието на които „сдът задължава страните по висящо съдебно дело да участват в първа среща в процедурата по медиация, която се осъществява в съдебен център по медиация към съответния съд“ (чл. 19 ЗМ). В тази връзка с промени в ГПК се разграничиха хипотезите, в които съдът задължително препраща към медиация (чл. 140 а ГПК)³, и случаите, в които съдът може по своя преценка да задължи страните да участват в процедура по медиация (чл.

³ Това са случаи, когато е предявен иск или до съда е направено искане за: 1. разпределяне на ползването на съсобствена вещ по чл. 32, ал. 2 от Закона за собствеността (ЗС); 2. парични вземания, произтичащи от съсобственост по чл. 30, ал. 3 и чл. 31, ал. 2 от ЗС; 3. делба по чл. 34 от ЗС – в производството по извършване на делбата; 4. изпълнение на задължения на собствениците, ползвателите или обитателите на самостоятелни обекти в сграда в режим на етажна собственост по чл. 6 от Закона за управление на етажната собственост за възстановяване на направени от отделен собственик разходи за ремонт на общи части на сградата по чл. 48, ал. 7 от Закона за управление на етажната собственост, както и за отмяна на незаконосъобразно решение на общото събрание или на незаконосъобразен акт на управителния съвет (управителя) на етажната собственост по чл. 40, ал. 1 и чл. 43, ал. 1 от Закона за управление на етажната собственост; 5. изплащане на стойността на дружествен дял при прекратяване на участие в дружество с ограничена отговорност по чл. 125, ал. 3 от Търговския закон; 6. отговорност на управител или на контролор на дружество с ограничена отговорност за причинени на дружеството вреди по чл. 142, ал. 3 и чл. 145 от ТЗ.

140 б ГПК)⁴. И в двете групи случаи попаднаха и някои видове търговски спорове.

Съгласно разпоредбата на чл. 140а, ал. 1, т. 5 и т. 6 ГПК съдът задължава страните да участват в първа среща в процедурата по медиация, когато е предявен иск или е направено искане за изплащане на стойността на дружествен дял при прекратяване на участие в дружество с ограничена отговорност по чл. 125, ал. 3 ТЗ или с предявения иск се търси отговорност на управител или на контролор на дружество с ограничена отговорност за причинени на дружеството вреди по чл. 142, ал. 3 и чл. 145 ТЗ. Във втората група случаи, при които съдът може да препрати страните към медиация (чл. 140 а, ал. 2, т. 7 и т. 11 ГПК), попадат също два вида търговски спорове: тези, произтичащи от търговска сделка с цена на иска до 25 000 лв., и спорове с предмет на иска по чл. 71 ТЗ, чл. 74 ТЗ, чл. 58, ал. 1 ЗК и чл. 25, ал. 4 от ЗЮЛНЦ.

Посочените по-горе промени в ЗМ и ГПК трябваше да влязат в сила от 01.07.2024 г. Но с Решение №11 от 01 юли 2024 г. по конст.

⁴ Това са случаите, когато е предявен иск или до съда е отправено искане за: 1. развод по чл. 49 от Семейния кодекс (СК); 2. разрешаване на спорове относно упражняването на родителските права, местоживеенето на детето, личните отношения с детето и издръжката му по чл. 127, ал. 2 от СК; 3. изменение на мерките, свързани с упражняването на родителските права, местоживеенето на детето, личните отношения с детето и издръжката му по чл. 51, ал. 4 и чл. 59, ал. 9 от СК; 4. разрешаване на разногласия по повод упражняване на родителските права и задължения по чл. 123, ал. 2 от СК; 5. определяне на мерки за лични отношения с бабата и дядото по чл. 128 от СК; 6. издръжка; 7. парично или непарично вземане, произтичащо от договор, едностранна сделка, неопозовено увреждане, неоснователно обогатяване или водене на чужда работа без пълномощие с цена на иска до 25 000 лв.; 8. съществуване, прекратяване, унищожаване или разваляне на договор или на едностранна сделка или за сключване на окончателен договор с цена на иска до 25 000 лв.; 9. собственост и други вещи права върху имот или за нарушено владение; 10. възнаграждения или обезщетения, произтичащи от трудови правоотношения, както и за признаване на уволнението за незаконно и неговата отмяна и за възстановяване на предишната работа; 11. защита на членствени права в търговско дружество по чл. 71 от ТЗ или за отмяна на решение на общото събрание на дружеството по чл. 74 от ТЗ, както и иски по чл. 58, ал. 1 от Закона за кооперациите и по чл. 25, ал. 4 от Закона за юридическите лица с нестопанска цел; 12. защита на права на интелектуална собственост по Закона за авторското право и сродните му права, Закона за патентите и регистрацията на ползните модели, Закона за марките и географските означения, Закона за промишления дизайн, Закона за топологията на интегралните схеми и Закона за закрила на новите сортове растения и породи животни

дело №11/2024 г. Конституционният съд (КС)⁵ обяви за противоконституционна т.нар. съдебна медиация — задължителна и факултативна, уредена в комплекс от разпоредби в Закона за медиацията (ЗМ) и Гражданския процесуален кодекс (ГПК)⁶. Така съдебната медиация, включваща задължителното насрочване на обща информационна среща на страните или по преценка на съда, не може да намери приложение в българското законодателство не само по търговски спорове, но и по всички останали спорове, сочени в тези два закона.

По мое мнение темата за необходимостта от преуреждане на съдебната медиация в българското законодателство остава актуална и основанията за това са много. Съдебната медиация остава приложима по висящи съдебни спорове, но са неприложими разпоредбите, които даваха възможност съдът да задължи страните по висящо съдебно дело да участват в първа среща в процедурата по медиация по сочени в ЗМ и ГПК спорове (вещни, семейни, търговски и др.). Но прилагането на медиацията като доброволна процедура по тези спорове, т.е. по съгласие на страните или като следствие от договорна клауза, остава приложима.

В тази връзка логично възниква и последващият въпрос: има ли бъдеще „задължителната“ съдебна медиация в последващи законодателни промени.

Тъй като предметът на това изследване е стеснен до търговските спорове, то изложените по-долу аргументи в сравнителноправен аспект ще се отнасят в по-голямата си част до приложението на съдебната медиация по търговски спорове, регламентирана в законодателствата на държавите — членки на ЕС.

Уредба на съдебната медиация по търговски спорове в Италия

Въвеждането на медиацията в италианското законодателство има дълга история и е продиктувано от необходимостта да се преодолее кризата в съдебната система, породена от многобройните съдебни дела и тяхната продължителност. Прави впечатление, че още

⁵ Обн. в ДВ, бр. 57/05.07.2024 г.

⁶ С решението на КС се обявяват за противоконституционни разпоредбите на чл. 19, чл. 20, чл. 21, чл. 22, чл. 23, чл. 24, ал. 1 и чл. 25 от Закона за медиацията и на чл. 78а, чл. 140а, чл. 140б, чл. 267, ал. 3, чл. 314а, чл. 341а и чл. 374а от Гражданския процесуален кодекс.

през 1998 г. в Италия за пръв път се регламентира задължителната медиация в производства по някои потребителски спорове, трудови спорове и спорове между възложител и изпълнител⁷. В последствие процесът на развитие на медиацията в Италия се осъществява чрез приемане на множество правни актове, чрез които е стандартизирано прилагането на медиацията по различни правни спорове. В резултат на тази последователна и целенасочена законодателна дейност в Италия приложение намират три вида производства по медиация: доброволна медиация, доброволна с препращане от съда и задължителна медиация. Задължителната медиация е въведена като модел през 2017 г., според който първата среща по медиация е условие за започване на съдебно производство по редица дела. Така по спорове относно вещни права, право на ползване, делба, наследяване и завещание, имуществени спорове между съпрузите, търговски договори, договори за наем, лизинг, застрахователни, банкови и други спорове се въвежда задължение за страните да участват в първа обща среща по медиация⁸.

От изложеното по-горе е видно, че италианският модел е повлиял в най-голяма степен на българския законодател при определяне на широкия кръг от правни спорове, които подлежат на съдебна медиация по смисъла на чл. 140 а, ал. 1 и ал. 2 ГПК.

Прави впечатление, че италианският законодател с промени още през 2003 г. е предприел и други мерки за насърчаване използването на медиацията по съдебни спорове (в частност по търговски спорове). Така например въведена е отмяна на държавните такси по търговски дела, завършващи със споразумение. Предвидено е още спиране на съдебното производство във всички случаи, когато се провежда медиация⁹.

Уредба на съдебната медиация по търговски спорове във Франция

Действащото законодателство във Франция първоначално въвежда експериментално задължителната предварителна медиация

⁷ Раданова, Юл. (2023). Новости в правната уредба и приложението на задължителната медиация в ЕС. // Правна трибуна, №1, с. 40 и сл.

⁸ Пак там, с. 41.

⁹ Пак там, с. 40.

само по семейни спорове. През 2016 г. със Закон за модернизиране на правосъдието през 21-ви век¹⁰ в 11 съдилища във Франция се урежда провеждането на задължителна предварителна медиация по някои съдебни спорове за срок от 3 години. Впоследствие този срок е удължаван няколко пъти, като последната промяна е до 31.12.2024 г. Увеличен е значително и броят на съдилищата, които са включени в този пилотен проект.

С промяна на законодателството през 2019 г.¹¹ е въведено задължителното използване на медиация по искове за изплащане на суми до 5 000 евро или на спорове между съседи. Следователно с регламентирането на съдебната медиация по търговски спорове с малък материален интерес се поставя началото на задължителна първа среща по медиация по търговски спорове. Това става с разпоредбата на член 750-1 от френския Граждански процесуален кодекс. Три години по-късно, на 22.09.2022 г., поради голямата съпротива срещу съдебната медиация Държавният съвет отменя член 750-1 от Гражданския процесуален кодекс в редакцията му от 11 декември 2019 г. С последваща промяна от 11 май 2023 г. чл. 750-1 от ГПК на Франция отново е възстановен¹².

Следователно ситуацията във Франция донякъде прилича на случващото се в българското законодателство. Въвеждането, последващата отмяна и реабилитирането на съдебната медиация по спорове с материален интерес до 5 000 евро (включително и търговски спорове) дава основание да приемем за закономерен консервативния подход на френския законодател, който трудно приема въвеждането на задължителната първа среща по медиация по някои правни спорове. Както правилно отбелязва генералният секретар на синдиката „Обединени магистрати“ *Béatrice Brugère*, „политическата воля за насочване на процедурите към постигане на споразумение по взаим-

¹⁰ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000033418805/>.

¹¹ Закон №2019-1933 от 11 декември 2019 г. (<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000039480084/>).

¹² Член 750-1: Съгласно член 4 от Закон № 2016-1547 от 18 ноември 2016 г., под страх от недопустимост, която съдът може да обяви служебно, съдебният иск се предхожда, по избор на страните, от опит за помирение, проведено от съдебен помирител, опит за медиация или опит за процедура, основана на участие, когато се иска заплащане на сума, която не надвишава 5 000 EUR, или когато се отнася до едно от действията, посочени в член R.211-3-4 и R.211-3-8 от Кодекса за организация на съдебната система (Code de l'organisation judiciaire) или до междусъседски спорове.

*но съгласие под контрола на съда би била интелектуална революция в страна, която предпочита споровете пред преговорите*¹³.

Уредба на съдебната медиация по търговски спорове в Гърция

Гърция е страната, която през 2019 г. с транспонирането на Директива 2008/52/ЕО на ЕП от 21 май 2008 г. относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси въвежда задължителното провеждане на обща медиационна среща на страните по някои видове висящи съдебни дела, като се позовава изрично на италианския модел. Приет е нов закон за медиацията, с който са уредени изрично споровете, при които страните задължително трябва да участват в първа обща среща по медиация. Такива са редица семейни спорове (с изключение на разводи, осиновяване, признаване на бащинство и др.). Освен това всички спорове, отнасящи се до търговски и граждански спорове с цена на иска над 30 000 евро¹⁴ също попадат в тази група. Процедурата по медиация предвижда провеждане на първата обща среща по медиация в рамките на 20 дни след уведомяване на страните. Присъствието на адвокатите е задължително по време на първата обща среща, с изключение на потребителските спорове и тези, с малък материален интерес. При неучастие на някоя от страните в тази първа обща среща по медиация съдията може да санкционира отсъстващата страна, като ѝ наложи глоба в размер от 100 до 500 евро.

Тези и още много други примери в сравнителноправен аспект показват, че броят на държавите – членки на ЕС, в които се прилага съдебната медиация, включваща задължителна обща среща по редица правни спорове, значително се е увеличил. Ако към 2016 г., видно от Доклада на ЕК до ЕП, Съвета и ЕИСК от 26.08.2016 г. за прилагане на Директива 2008/52/ЕО на ЕП и Съвета относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси¹⁵, задължителната медиация е нормативно уредена само в няколко дър-

¹³ <https://www.actu-juridique.fr/arbitrage-mar/amiable-prealable-obligatoire-rennaissance-de-larticle-750-1-du-cpc/>.

¹⁴ Виж: https://e-justice.europa.eu/64/EN/mediation_in_eu_countries?

¹⁵ За подробен анализ на Доклада на ЕК виж: Пенова, Ал., Законодателни промени относно медиацията по висящи съдебни дела в Закона за медиацията и в ГПК, сп. Адвокатски преглед, бр. 4/2023 г., с. 6 и сл.

жави – членки на ЕС (Италия, Унгария, Хърватия, Чехия и др.), то в следствие нейното приложение се разширява и обхваща и други държави: Полша, Словакия, Белгия, Гърция, Великобритания и др.¹⁶ В тези държави – членки на ЕС, съдебната медиация има различни разновидности¹⁷:

- задължителна, т.е. като процесуална предпоставка за допустимост на съдебния процес;

- задължителна, в случаите на изпълнение на разпореждане на съда;

- квазизадължителна съдебна медиация, при която медиацията не е задължителна, но съдебните разноски се възлагат на страната, която е препятствала провеждането на медиацията.

Независимо от различията в националните законодателства на държавите – членки на ЕС, приложението на съдебната медиация по висящи съдебни спорове, включително и търговскоправни спорове, продължава да се увеличава: както чрез регламентирането ѝ в законодателствата на все повече държави членки, така и чрез разширяването на вида правни спорове, за които тя намира задължително приложение (било то под формата на задължителна информационна среща, по разпореждане и по преценка на съда или чрез използване на различни финансови стимули, насочени към страните в процеса).

Заключение

Считам, че тези динамично развиващи се законодателни промени в областта на съдебната медиация, протичащи в рамките на ЕС ще доведат до естествена необходимост и в България да се възобнови инициативата за повторно изготвяне на проект за изменение на Закона за медиация, съобразен с мотивите, изложени в Решение №11 от 01 юли 2024 г. на КС на РБ по конст. дело №11/2024 г.

В тази връзка следва да добавим, че въвеждането на тези промени е наложително и с оглед изпълнението на Плана за възстановяване и устойчивост на ЕС¹⁸, и в частност на Националния план за възстановяване и устойчивост¹⁹, който ни вменява в предвидената реформа

¹⁶ Раданова, Юл. Цит. съч., с. 40 и сл.

¹⁷ Пак там, с. 32 и сл. Авторът прави обстоен коментар на различните видове „задължителна“ съдебна медиация, като се позовава на редица чуждестранни източници.

¹⁸ Виж: <https://www.consilium.europa.eu/bg/policies/eu-recovery-plan>.

¹⁹ Виж: <https://nextgeneration.bg/14>.

№3 „Разширяване на използване на алтернативните способи за решаване на спорове и въвеждане на медиация, задължителна по някои видове дела“. Една от мерките, предвидени в тази реформа, а именно – промяна в законодателството с цел въвеждане на задължителната съдебна медиация при някои граждански и търговски спорове следва да бъде изпълнена, макар и извън предвидените срокове²⁰.

Независимо от обстоятелството коя от всичките разновидности на съдебната медиация ще бъде избрана, приложението ѝ към търговските спорове безспорно ще остане. Затова и научната дискусия по-скоро трябва да бъде насочена към видовете търговски спорове, за които следва да бъде приложена съдебната медиация. А един задълбочен сравнителноправен анализ би дал най-вярната насока за преценка относно предметния обхват на търговските спорове, за които следва да се приложи съдебната медиация.

Това изследване няма за цел да прави обстойно проучване на законодателствата на всички държави – членки на ЕС, относно съдебната медиация. Но краткият сравнителноправен анализ показва, че в законодателствата на повечето държави членки това са търговски спорове, породени от неизпълнение на търговски сделки с определен материален интерес (като започнем с френското право, където този материален интерес е до 5 000 евро, и стигнем до гръцкото законодателство, където това са дела с материален интерес над 30 000 евро).

Следователно единият критерий за определяне на вида търговски спорове, подлежащи на съдебна медиация, следва да остане: размер на вземанията, произтичащи от търговски сделки с определен материален интерес (до сега това бяха търговски сделки с цена на иска до 25 000 лв.).

Що се отнася до останалите търговски спорове, предвидени в чл. 140а, ал. 1, т. 5 и т. 6 ГПК, а именно: за изплащане на стойността на дружествен дял при прекратяване на участие в дружество с ограничена отговорност по чл. 125, ал. 3 ТЗ или когато с предявения иск се търси отговорност на управител или на контролор на дружество с ограничена отговорност за причинени на дружеството вреди по чл. 142, ал. 3 и чл. 145 ТЗ, за тях трябва да се направи нов сравнителноправен анализ и да се преосмисли законодателната концепция.

По мое мнение в тази група случаи преценката на съдията следва

²⁰ Симеонова, Л. (2023). Законодателните промени в правната уредба на медиационната процедура в национален план. // Правна трибуна, №1, с. 24 и сл.

да е водеща при препращане към съдебна медиация. Този извод следва от спецификата в тези искиви производства, която следва да бъде обстойно изследвана и съобразена. Аналогично е и становището ми относно посочените в 140а, ал. 2, т. 11 спорове с предмет на иска по чл. 71 ТЗ, чл. 74 ТЗ, чл. 58, ал. 1 ЗК и чл. 25, ал. 4 от ЗЮЛНЦ.

Другият критерий, който би следвало да бъде съобразен при последващата законодателна инициатива, регламентираща насърчаване приложението на съдебната медиация е този, използван от италианския законодател, който през 2003 г. с промяна в законодателството въвежда отмяна на държавните такси по търговски дела, завършващи със споразумение, постигнато в хода на проведена медиация по висящо съдебно производство²¹. В тази връзка намирам за по-удачен този законодателен подход, който ще даде приоритет на мерки, които насърчават прилагането на медиацията по съдебни спорове, а не този, който урежда мерки, които санкционират страната, която е отказала да участва в медиация, насочена от съда.

Тези и още много други аргументи могат да бъдат използвани в полза на реабилитацията в българското законодателство на съдебната медиация във всичките ѝ разновидности с последваща законодателна инициатива за промяна на Закона за медиацията и ГПК. Те са наложителни и в изпълнение на мерките, въведени с Националния план за възстановяване и устойчивост.

За контакти:

Проф. д-р Янка Тянкова
Великотърновски университет
„Св. св. Кирил и Методий“
iana_teneva@abv.bg

²¹ Пак там, с. 40 и сл. Макар в Италия впоследствие в доктрината да се отчита, че това законодателно решение е правилно, то на практика не е довело до голямо повишаване на броя на споразуменията, постигнати по търговски спорове, отнесени за решаване пред съда.

МЕДИАЦИЯ И МИГРАЦИЯ

Доц. д.н. Драгомир Кръстев

Висше военноморско училище „Н. Й. Вапцаров“

MEDIATION AND MIGRATION

Assoc. Prof. Dragomir Krastev, DSc.

Nikola Vaptsarov Naval Academy

Резюме: В доклада се разглеждат основните подходи в миграционната политика, прилагана от държавите – членки на Европейския съюз, в началото на третото десетилетие на 21 век. Отделено е място и на въпроса за дефинирането на понятието „медиация“, на отликата му от други сходни понятия, както и на процеса на протичане на медиационните процедури. Отразени са и спецификите на процедурите по медиация в контекста на миграционните процеси. Отделено е внимание на основните причини, които довеждат до конфликти между населението на приемащите държави и мигрантите, както и примери за специфични техники на медиация при спорове с участието на мигранти.

Ключови думи: *конфликт, медиация, миграция, процедури*

Abstract: The report examines the main approaches in the migration policy implemented by the European Union member states at the beginning of the third decade of the 21st century. A place is also devoted to the definition of the concept of „mediation“, its distinction from other similar concepts, and the process of mediation procedures. The specifics of mediation procedures in migration processes are also reflected. Attention is paid to the main causes that lead to conflicts between the population of host countries and migrants, as well as examples of specific mediation techniques in disputes involving migrants.

Keywords: *conflict, mediation, migration, procedures*

Въведение

Съвременното глобално общество представлява мултинационална и мултирелигиозна среда, в която държавите и конфесионалните общности активно комуникират помежду си. В днешно време голяма част от населението на европейските държави е разнообразно по своя етнос и религия. Поради тази причина нараства интересът към възможностите на медиацията в процеса на решаване и регулиране на международни и междурелигиозни конфликти.

Изложение

В средата на третото десетилетие на 21 в. миграционните процеси достигат огромни мащаби. Миграцията като явление се превръща в първостепенен проблем, който оказва влияние върху социално-икономическото развитие на държавите, както и на политическата стабилност, демографската картина и междуетническите отношения в тях.

Провежданата от европейските държави миграционна политика оказва директно влияние върху сигурността и поддържането на духа на междуетническа толерантност в обществото. Често пъти опасните прояви на екстремизъм и ксенофобия са насочени срещу мигранти, но в редица случаи и самите те са инициатори на конфликтни ситуации.

Напрежението, което се генерира в междуетническите отношения до голяма степен се дължи на грешки и пропуски на държавните власти в областта на миграционната политика, както и липсата на необходимото ниво на координация и взаимодействие между държавата и обществото.

Конфликтите с участието на мигранти могат да бъдат регулирани по няколко основни начина:

- с използване на съществуващите правни механизми, което се изразява в законодателни промени в полиетническите държави, като се премахнат привилегиите на етническа основа;

- по пътя на преговори между страните в спора както пряко, така и чрез използване на посредници, обществени фигури и представители на международни организации;

- чрез използване на информационния подход. Тук се включва преди всичко обменът на данни между страните относно прилагането на необходимите мерки за решаване на конфликтната ситуация¹.

През последните близо двадесет години при опитите за изработване на миграционна стратегия на Европейския съюз се използват два основни подхода:

- санкционен – в неговата същност са заложили различни видове рестрикции, предимно от икономически характер, с прилагането,

¹ Казарян, К. (2018). Роль миграции в возникновении межнациональных конфликтов. // Актуальные вопросы применения медиации в различных сферах. Ростов на Дон, с. 53, ISBN 978-5-6040363-7-2.

на които се постигат бързи, но краткотрайни ефекти срещу миграционните потоци;

– мотивационен – той се концентрира върху въздействие с положителен знак срещу развитието на миграционните процеси, ефектите от него се появяват по-напред във времето, но са с по-дълготрайни последици.

Именно като един от инструментите на този подход можем да разглеждаме медиацията в нейните различни форми на приложение в практиката.

Понятие за медиация

В чл. 2 от Закона за медиацията тя е определена като: „доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно разрешаване на спорове, при която трето лице – медиатор, подпомага спорещите страни да постигнат споразумение“².

Според чл. 3. (1) от същия закон предмет на медиация могат да бъдат „граждански, търговски, трудови, семейни и административни спорове, свързани с права на потребители, и други спорове между физически и/или юридически лица, включително и когато са презгранични“³. От този текст е видно, че Законът за медиацията може да има приложно поле и спрямо процедури, свързани с мигранти.

В основата на реализирането на медиационните процедури стои процесът на тяхното изпълнение. Активното участие на страните по тези процедури позволява да се избегне чувството на отчуждение, дискриминация и усещането за подценяване, което е характерно за традиционната правосъдна система⁴.

Основната идея на медиацията като способ за решаване на спорове е възможността страните да се освободят от негативното усещане за конфликт и да намерят сили за съвместно търсене на решение на спорния казус по начин, който да удовлетворява участниците в него⁵.

От изключителна важност е да не се бъркат понятията „възста-

² Закон за медиацията. // Обн. ДВ, бр. 110 от 17 декември 2004 г. с изм. и доп.

³ Пак там.

⁴ Шарифзянова, К. Ш. (2018). Адаптация детей мигрантов в образовательной среде. Ресурс школьной службы медиации: метод. пособие. Казань.

⁵ Максудов Р. (2009). Стандарты восстановительной медиации. Вып. Москва, с. 12.

новително правосъдие“ и „медиация“, тъй като границата между тях е изключително тънка. При възстановителното правосъдие фокусът пада върху деликта и последиците, но не и върху самата личност (извършителя и/или пострадалия). Медиацията спира до възстановяване на вредите и най-често възстановява отношения, в които все още няма жертва, затова тя не може да се прилага в случаи, когато има приложено насилие и жертви. „Бащата на възстановителното правосъдие“ Хауърд Зер предупреждава, че то представлява коренно различен подход в сравнение с миграцията и не бива да се смесва с нея. Проблемът с етимологията на тези понятия се усложнява от широко използваното в Русия и страните от постсъветското пространство понятие „възстановителна медиация“, което отсъства в българската правна доктрина.

Процес на процедурите по медиация

Процесът на медиационните процедури включва предварителни срещи на медиатора с всяка от страните поотделно и обща среща на участниците в спора с негово участие. В хода на тези срещи медиаторът спомага за това страните да имат възможност да се отърсят от негативните си състояния и да използват възможността за съвместно търсене на изход от конфликтната ситуация.

Медиацията в контекста на миграционните процеси

Конфликтите на приемащите общества с мигрантите, разглеждани като един вид социално явление, представляват проекция на сложните и динамични процеси в отношенията между отделните етнически общности, върху които оказват влияние фактори, като историята, културата, политиката и икономиката⁶.

Конфликтите с религиозен характер от своя страна възникват в духовната сфера на хората и обществата и представляват сблъсък на духовни ценности. Тези конфликти са сътолковение между носители на различни религиозни ценности, които се изразяват в тяхната представа за живота и отношението и участието им в религиозния живот.

⁶ Романова, М. (2018). Медиация как эффективны способ разрешения межнациональных межрелигиозных конфликтов. // Актуальные вопросы применения медиации в различных сферах. Ростов на Дон, с. 55, ISBN 978-5-6040363-7-2.

Най-общо казано и двата вида конфликти притежават исторически, политически и психологически аспекти.

Сред основите причини за тези конфликти се нареждат:

- последиците от сериозните промени във вътрешната и външната политика;

- влошаването на икономическото положение, което катализира прояви на недоволство сред различните социални слоеве на населението;

- отслабването на културните основи и традициите в обществото⁷.

В този контекст процедурите по медиация са ориентирани към намаляване на конфликтните точки, възпиране на агресивността, извеждане на преден план на истинските интереси на страните в дадения конфликт, повишаването на културата в общуването и др.

От съществена важност е медиационните процедури да подкрепят доброволното волеизявление за участието в тях на страните в конфликта, за да могат те да протичат свободно и без елементи на принуда. Когато медиаторът работи с мигранти трябва да умее да прилага такива техники на медиация, за да може да установи добро ниво на доверие с всички засегнати страни. Той трябва да бъде готов да се ориентира в културните и религиозните особености на мигрантите. Медиаторът трябва да отдели специално внимание на правилата на поведение при провеждането на медиационната процедура, като това включва съобразяване с традициите, облеклото и езика на мигрантите.

Винаги съществува вероятност процедурата по медиация да не доведе до съгласие между страните, но тя представлява удачен метод за разрешаване на конфликтни ситуации – възникнали с участието на мигранти. Дори да не доведе до решаване на спора, медиацията насочва страните в него към по-пълно осъзнаване на истинските причини за конфликта и за това в какво се коренят противоречията между тях.

Заключение

Разглеждайки въпроса за медиацията в контекста на миграцията, можем да стигнем до извода, че тя е не само ефективен метод

⁷ Пак там, с. 56.

за разрешаване на спорове, но и ефикасен способ за намаляване и превенция на ескалацията на агресия в обществото, за формиране на толерантно отношение между хората с различни етнически, културни и религиозни особености.

Естествено медиацията не може да реши основните проблеми, свързани с незаконната миграция, които са обект на наказателното правораздаване, но тя може да се прилага ефективно в сферата на образованието, здравеопазването и пазара на труда.

Използвана литература:

1. Закон за медиацията. // Обн. ДВ, бр. 110 от 17 декември 2004 г. с изм. и доп.
2. Казарян, К. (2018). Роль миграции в возникновении межнациональных конфликтов. // Актуальные вопросы применения медиации в различных сферах. Ростов на Дон, с. 53, ISBN 978-5-6040363-7-2.
3. Максудов Р. (2009). Стандарты восстановительной медиации. Вып. Москва, с. 12.
4. Романова, М. (2018). Медиация как эффективны способ разрешения межнациональных межрелигиозных конфликтов. // Актуальные вопросы применения медиации в различных сферах. Ростов на Дон, с. 55, ISBN 978-5-6040363-7-2.
5. Шарифзянова, К. Ш. (2018). Адаптация детей мигрантов в образовательной среде. Ресурс школьной службы медиации: метод. пособие. Казань.

За контакти:

Доц. д.н. Драгомир Кръстев
ВВМУ „Н. Й. Вапцаров“
dr.krastev@naval-acad.bg

МЯСТОТО И РОЛЯТА НА АДВОКАТИТЕ В ПРОЦЕДУРАТА ПО МЕДИАЦИЯ

Любка Стратиева

Медиатор Институт „Итера“

THE PLACE AND ROLE OF LAWYERS IN THE MEDIATION PROCEDURE

Lyubka Stratieva

Mediator Itera Institute

Резюме: Фокусът в този доклад е насочен към значението на адвокатите при прякото им и косвено участие в процедурата по медиация. Каква е тяхната ролята от гледна точка на приноса, който могат да окажат за успешното провеждане и приключване на стартирала медиация, както и функцията им на гарант за законосъобразност на постигнатото споразумение. Мястото им на съюзници на медиаторите и същевременно професионалисти, които по най-добрия начин защитават интересите на клиента си за постигане на най-добрия и сигурен резултат.

Ключови думи: *роля на адвокатите, мястото им в процедурата по медиация, поведение на адвокатите*

Abstract: This report focuses on the importance of lawyers in their direct and indirect involvement in the mediation process. What is their role in terms of the contribution they can make to the successful conduct and conclusion of a mediation that has started, as well as their function as a guarantor of the legality of the agreement reached? Their place as allies of mediators and, at the same time, professionals who protect their client's interests in the best possible way to achieve the best and most secure result.

Keywords: *role of lawyers, their place in the mediation procedure, behavior of lawyers*

Въведение

Въпросът за мястото и ролята на адвокатите в процедурата по медиация е интересен и актуален, доколкото е в пряка връзка с текущите изменения в нормативната база и в контекста на идеята за въвеждане на „задължителната“ съдебна медиация, чиято цел бе и е

да се стимулира използването на медиацията като способ за по-бързо и по-ефективно разрешаване на спорове. В дискусиите, които текат в тази посока, именно ролята на адвоката в процедурата е една от централните теми и то през призмата на схващането, че участието им е гарант не само за законосъобразност, но и за максимална защита интереса на страните.

За добре запознатите с процедурата по медиация адвокати тя е инструментариум, с който осигуряват на клиентите си по-добрия и търсен резултат. Прилагайки я, те им съдействат да постигнат благоприятното за тях решение, а участието им се възприема като на безценен помощник при договарянето на условията по споразумението и оформянето му. Така клиентите остават с усещането, че тяхната адекватна и навременна намеса е била ключова за успешния резултат от проведените медиационни срещи.

Други адвокати имат практика да насочват към медиация тогава, когато преговорите по различни причини са стигнали до „задънена улица“. При директните преговори и най-дипломатичният адвокат се явява защитник на едната страна и няма как да получи изцяло доверието на другата. Именно затова медиаторът е онзи необходим посредник, който може да окаже подкрепа за постигане на целите на адвоката и в негово лице последният да разпознае неутралния помощник, който да способства за спокоен и структуриран разговор с другата страна, така че да се изведат истинските приоритети и нужди на страните в спора. С помощта на медиацията адвокатът проучва и събира варианти за решение, без да се налага да разкрива наведнъж и изцяло предложенията си пред другата страна, да преценява кои биха били по-функционалните решения и същевременно я използва като буфер срещу негодуванието и атаките на другата страна или адвоката ѝ. Презумпцията е по време на срещите медиатор и адвокат да работят ЗАЕДНО, като съюзници, които подпомагат договарянето на максимално добро решение за страните. В дългосрочен план това би допринесло за утвърждаване имиджа на адвокат като такъв, който активно преговаря в защита на интересите на доверителите си, печелейки им време и спестявайки им средства.

Важно е адвокати и медиатори да осъзнаят взаимната полза от съвместната си работа. Сътрудничеството между тях е възможно и в съвременните общества все повече се залага на него. И причината е във факта, че ролята на медиатора по своята същност е много раз-

лична от тази на адвоката. Той влиза в срещите обучен да разрешава спорове и да води диалога между страните като неутрално лице. Той изгражда и у двете страни доверие, като по този начин получава информация, която му позволява да открие допирни точки там, където те не са появили в преките разговори между страните. Медиаторът, използвайки множество психологически подходи, значително улеснява разговора, като сваля напрежението и го свежда до въпросите по същество. Същевременно по силата на чл. 10, ал. 1 от ЗМ той не може да дава правни съвети на страните. Не носи отговорност за съдържанието на споразумението и съответствието му със закона, както и за неговото изготвяне и избора на форма. Медиаторът не може да влиза в ролята на адвокат и съветник на страните. Той е гаранцията за безопасната среда, помагачият на участниците да изложат съображенията и аргументите си така, че другата страна да ги разбере. Медиаторът прави всичко възможно да намери допирните точки, но това, което не прави, е да дава правната си преценка за ситуацията и това кой какви законови права има и при какви условия и обстоятелства би бил по-добре защитен. Именно затова е необходимо и препоръчително да се ползва помощта на адвокат в процедурата по медиация, особено в етапа на изготвяне и оформяне на постигнатото споразумение.

Изложение

Законът за медиацията в България е приет през 2004 г. и оттогава, вече 20 години, този алтернативен способ за разрешаване на спорове търси своето утвърждаване в правната ни система. За съжаление, липсата на заложено обучение в образователната ни система и последователната държавна политика прави така, че „медиация“ все още звучи доста екзотично. Тя продължава да е неприемлива за голяма част от юристите, които, непознавайки същността ѝ, се лишават от възможността да се ползват от нейните предимства, като в същото време открито саботират приложението и развитието ѝ в българската съдебна практика.

Интересен факт е, че около 50% от вписаните в Единния регистър към Министерството на правосъдието медиатори всъщност са адвокати или юрисконсулти. И въпреки това все още за голяма част от тях ползването на медиацията в практиката им не е работещ инструмент.

В седемте ми години практика като медиатор в съдебния център към Окръжен съд – Варна и към Институт „Итера“ не веднъж съм срещала съпротива от страна на адвокати, които съвсем открито са възпрепятствали процедурата по медиация. Приемала съм поведението им като професионално предизвикателство, а причините за техните реакции отдавам на следното:

- в желанието си да изглеждат надеждни защитници в очите на клиентите си, те изграждат нереалистични очаквания в тях, водени от стремежа да спечелят всичко;

- чрез демонстрациите на авторитетно поведение целят да установят контрол и върху процедурата по медиация, а това е резултат от факта, че са свикнали да контролират принципно процеса на намиране на решение;

- изхождайки от професионалната си подготовка и стереотип на мислене, те акцентират само върху правните и строго специфични аспекти на казуса;

- свикнали със състезателния характер на съдебния процес те влизат в срещите по медиация, водени от нагласата за противопоставяне;

- защитавайки гледната точка на клиента си, се впускат в спор, който само затвърждава позиционните преговори и често пречат на диалога и опита да се достигне до реалните интереси на страните.

В тези случаи за мен като медиатор е било важно да овладеем контрола върху процедурата и дори да увелича с добавена стойност шансовете за успешно разрешаване на спора, като успеем да променяме гледната точка на участващия адвокат или юрисконсулт. За всички трябва да стане ясно, че медиаторите разбират мотивите на адвоката по конкретния случай, че уважават професионализма му и желанието да осигури най-благоприятния за клиента си резултат. Но от друга страна – да разберат и какви са реалните възможности и ползи от процедурата по медиация, че клиентите сами могат да си дадат сметка по какъв начин е бил защитен най-добре техният интерес и дали всъщност адвокатите им защитават този интерес или пречат за постигането му. Защото за страните, избрали медиацията като алтернативен способ, водещите мотиви са желанието им да спестят ресурс, който за тях е не само време, но и средства, преди всичко обаче емоции. Един от основните им приоритети при участието в медиацията е постигането на разумно решение, което да ги удовлетворява, вместо

да се оставят на риска от непредвидим резултат в съдебния процес. Най-често търсеното разрешение на проблем в процедурата по медиация е да се постигне подобрене на комуникацията между страните, да подобрят отношенията си, особено, когато се налага те да продължат за в бъдеще, както е при семейната и търговската медиация, дори и при трудовите спорове.

1. Мястото на адвоката в процедурата по медиация

В чл. 12, ал. 3 от Закона за медиация е предвидено общото положение, че в процедурата по медиация могат да участват и адвокати, както и други специалисти. Те се включват по презумпция като помощници на страните, но имат и функцията, и възможността да влияят съществено върху развитието на процедурата.

Адвокатът може да съдейства в медиацията под различни форми: да консултира клиента си преди началото на самата медиация или между отделните сесии; да участва в процедурата заедно с него или да участва вместо клиента си (в по-редки случаи, основно при търговски спорове).

От друга страна, адвокатите могат да насочват клиентите си за разрешаване на въпросите си чрез медиация още преди стартиране на съдебен процес, а от друга – няма пречка и да участват в процедурата по медиация, която е започнала по препращане от съдия.

Ролята на адвоката може най-общо да се разгледа в две сновни направления:

- съпровождаща – на съветник, който се включва при необходимост, или
- водеща – приоритетно той води преговорите със или без клиента си.

В частност, той може да демонстрира водещата си роля открито – когато води изцяло преговорите и не позволява на страната си да изрази мнение. Може обаче да заеме и позицията на прикрития водещ – когато симулативно пасивно присъства в процедурата мълчаливо, без дори да присъства в залата за медиация, но реално е този, който държи контрола върху вземането на решение, като съветва клиента си, че по-добрият вариант е воденето на съдебен процес. Има и трети вариант и това е, когато проявява пълна пасивност – независимо дали участва в медиацията или не, поведението му показва дезинте-

ресираност по отношение на процедурата и търсенето на решение за клиента по пътя на споразумението. В тази връзка той не дава на клиента си нужната информация, въз основа на която да може да прецени кои варианти в най-голяма степен биха удовлетворили законовите му права и интереси.

Важно е и затова пак ще отбележа, че ролята на адвоката в медиацията се различава от ролята му в съдебния процес. В медиацията функцията на адвоката е да действа като консултант, който подпомага клиента си да договори решение, което най-добре отговаря на интересите му. За разлика от съдебния процес, където ролята на адвоката е на защитник, който отговаря изцяло за резултата от процеса, в медиацията отговорността за решението е споделена. Решението на практика се взема от клиента, а адвокатът е професионалистът, който го съветва за най-добрите начини за защитата на интересите, които клиентът сам решава дали да отстоява в медиацията.

От гледна точка на медиаторите, за да се приеме за професионално изпълнена ролята на адвоката в медиацията, неговото съдействие би било добре да включва следното:

- да информира и съветва клиента за правата му, силните и слабите страни на случая;
- да помага на клиента да си изгради реалистична преценка за казуса му и възможните разрешения въз основа на фактите, закона, приети стандарти или практики;
- да го консултира при преценка на вариантите за споразумение;
- при приключване на медиацията адвокатът да изготвя или подпомага изготвянето на постигнатата спогодба и по този начин да осигури нейната законосъобразност;
- след медиацията, в случай на висящо дело, адвокатите да бъдат тези, които внасят споразумението за одобрение от съда;
- когато се стигне до неизпълнение, да съдейства за принудителното изпълнение на спогодбата.

Така очертаните място и роля на адвоката са сходни за различните видове процедури по медиация. Разликите в ролята на адвоката при оценъчната, фасилитиращата и трансформиращата медиация са основно в степента и вида на необходимото правно съдействие.

От гледна точка на страните първият важен момент по отношение ролята на адвокатите като консултанти и помагачи е участието им

в етапа на разрешаване на спора по същество – когато трябва да им се изяснят и обобщят фактите, да им се даде реалистична оценка въз основа на закона и съдебната практика. Вторият е при обсъждането на възможните решения, когато се работи по осигуряване интереса на страните.

От друга страна, когато в медиацията се работи по разрешаване на конфликт, засягащ личните отношения между участващите, тогава те търсят защитено пространство и атмосфера, в които да могат по-спокойно да обсъдят личните си и болезнени за тях теми и затова често срещана практика е да се предпочитат срещи само с медиатора. В този случай ролята на адвоката е свързана с евентуално консултиране на страната между сесиите по медиация, и най-вече при постигането на спогодба.

Консултирането с адвокат преди подписването на изготвеното споразумение се възприема като важна гаранция за защитата на правата и интересите на страните. Затова е честа практика то да се препоръчва на страните, като го има заложено още в правилата за медиация на много от медиаторските организации, но също така и самите медиатори по време на процедурата акцентират на този момент.

Приносът от участието на адвокатите в медиацията е че те осигуряват на клиента сигурност, тъй като медиаторът няма право нито да дава правна преценка на случая, нито да оказва правно съдействие – с мнение или съвет. Имайки предвид това, както и посочените по-горе функции на адвоката в медиацията, може да се каже, че добре подготвеният юрист, който има нагласата да съдейства за договарянето на споразумение, съветвайки клиента си за разумен баланс между неговите интереси и тези на другата страна, е решаващата фигура, която в практиката често определя дали ще се постигне споразумение.

2. Кога само адвокатът участва в процедурата по медиация и представлява страната си

В много редки случаи е възможно преимуществено адвокатът сам да участва в срещите по медиация вместо клиента си, като за целта има осигурени в негова полза максимално широки правомощия относно параметрите за сключване на споразумение.

Когато става дума за търговски дружества, е препоръчително и представляващият управител или собственик, който е пряко ангажиран с възникналия спор, да участва с другия търговски партньор. Адвокатите няма как да преценят бизнес интересите на клиента си, тъй като тяхната роля е да защитят законовите права във връзка с вече възникнал спор и не е в техния ресор да преценяват какви печалби за в бъдеще могат да осигурят за клиента си чрез евентуална договорка с бизнес партньора, с когото в момента има конфликт.

3. Медиация без участието на адвокат – има ли рискове и какви са те

Повечето страни, засегнати от спора, предпочитат личното участие в договарянето на разрешение на спора чрез медиация. Това е тясно свързано с основния принцип в медиацията да се договаря въз основа на това какво всяка страна намира за важно за нея, не само какво законът казва по казуса. Те най-добре знаят какви са реалните причини за различните им гледни точки, както и истинските цели и желан резултат.

Възможно е страните да участват в медиация без никаква намеса на адвокат. Тук моето лично мнение е, че е добре страните да са се консултирали с такъв преди или пък по време на процедурата. По този начин ще имат информация и получени правни съвети, които ще им дадат ресурс и знания да защитят законовите си права и интереси оптимално. Без правната гледна точка може да се получи така, че страните да договорят нещо по-малко от това, което биха могли да получат според закона, или да го направят във форма, която не осигурява законосъобразност или изпълнение на договореното споразумение.

От друга страна, участието на срещите по медиация без адвокат може да създаде един допълнителен риск. Когато не е имал възможност да чуе обсъжданията, аргументите на другата страна и не е имал възможност да разбере пълната картина на интересите, за адвоката ще бъде по-трудно да съветва между срещите по медиация как да действа клиентът му и какво споразумение да подпише. Адвокатът винаги ще се стреми да даде максимална защита от правна гледна точка, защото това му е работата. За да бъде максимално полезен в медиацията, той трябва да успее едновременно да осигури максимал-

но изгодно решение от правна гледна точка (най-близо до това, което би се получило в евентуално съдебно производство) и същевременно такова, каквото наистина би било изгодно – например, защото ще донесе бъдещи печалби, ще спести време и разходи, ще даде спокойствие и дългосрочни отношения с другата страна и изобщо ще остави страните довольни.

4. Участие и роля на адвокатите в процедурата по медиация в рамките на съдебния процес

Във варианта, в който вече има започнало съдебно производство, е ясно, че по презумпция страните се представляват от адвокати или от друг вид процесуални представители и пълномощници. Когато по преценка на съда страните са насочени към процедурата по медиация, тактически е добре да се прецени има ли необходимост от включването на адвокат, при какви условия той може да участва и каква би била ползата от него. В този случай е повече от необходимо адвокатът да е запознат с идеята и принципите на процедурата по медиация, за да може да разясни на страните какво точно да очакват и какви са правните последици от нейното провеждане. Също така, ако се наложи, той да може да вземе участие в самата процедура вместо страната, която представлява; да обясни на страните, че могат да се поканят експерти в процедурата, които чрез експертните си съвети и препоръки да им предложат различни подходи за разрешаване на спора. Може да провери дали пълномощните на страните включват представителство по случая, както и да им помогне при изготвянето на споразумението.

Когато страните са представлявани от адвокати в съдебния процес, няма пречка последните да участват и в процедура по медиация, като на страните следва да бъде разяснено, че могат да участват лично и самостоятелно в нея, а процесуалните им представители да имат само подпомагаща роля. Адвокатите трябва да бъдат добре запознати с процедурата по медиация, с нейните възможности и специфики, особено в рамките на висящ съдебен процес. Ако те не са разяснили предварително на своите доверители съществуването на такъв способ за алтернативно разрешаване на спора и вероятността делото да бъде препратено към медиация, то в момента, в който съдът осъществи препращане, ще трябва да отделят време,

за да го направят. Те също така следва да обяснят на клиента си защо по конкретния спор съдията е преценил, че е подходящ за медиация. Този елемент е важен, защото дава възможност на всяка от страните да разбере каква е разликата между съдебния процес и процедурата по медиация, а на адвоката – да покаже, че разполага с допълнителни ресурси, с които да помогне на своя клиент. Индиректно това допринася за засилване на доверието помежду им. Най-добрият начин за постигане на този ефект е, когато адвокатът предостави информация за процедурата по медиация още в самото начало на изграждане на връзката си с клиента, когато последният (независимо дали е физическо, или юридическо лице) го ангажира с процесуално представителство. Независимо от това дали адвокатите вземат директно участие в процедурата по медиация, или не, те следва да подпомагат страните при изработването на споразумение, като следят то да не излиза от обхвата на исковите претенции на страната, отнесла спора за разрешаване по съдебен ред. В случаите, когато страните желаят да разрешат и други спорни въпроси, адвокатът се очаква да запознае страните с възможността това да се случи, като разяснява нормативно установените правила, както и правните последици от този вид споразумения.

Органите на адвокатурата – Висшият адвокатски съвет и адвокатските колегии по места, могат да играят важна роля по отношение на предоставянето на информация и подпомагането на адвокатите във връзка с процедурата по медиация.

5. Ограничено участие на адвокатите в процедура по медиация

Направено е проучване сред съдийската колегия, което показва, че участието на адвокати в процедура по медиация трябва да бъде преценявано с оглед на това доколко присъствието им действително би било полезно за страните, участващи в процедурата. Доколкото адвокатите имат финансов интерес за разглеждане на делото в съдебна фаза, затова предложението на запитаните лица е адвокатите да участват в медиации само ако спорът изисква помощ от лице с правни познания, а медиаторът не е специалист по право или ако страните желаят участие на адвокати, когато не са наясно кое е и кое не е в техен интерес.

Според съдиите участието на адвокати до голяма степен зависи от личностните им характеристики и компетентност: те трябва да бъдат наясно с принципите и технологията на процедурата по медиация и да притежават съответните умения да участват в нея, без да я блокират.

Заключение

Бъдещето е на алтернативните способы и те ще се развиват и усъвършенстват все повече, а ролята на адвокатите в тях със сигурност ще нараства.

Адвокатите са особено полезни при преценката на това какво реално може да се очаква при евентуално съдебно дело и при разясняването на закона и съдебната практика, тъй като медиаторът няма право да дава правни консултации.

Благодарение на доброто познаване на спора, съвременната преценка на маловажните и съществени за конкретния случай факти, адвокатите значително могат да улеснят страната да прецени реалистичните и най-изгодните варианти за разрешаването на спора.

И това тяхно участие е важно, от една страна, поради факта, че те са гаранция за защитата на законовите интереси на страните, които представляват, а от друга – могат да допринесат за обезпечаването и постигането на разумни споразумения, не само приемливи, но и изпълними, от двете страни.

Използвана литература:

1. Закон за медиацията. // ДВ, №110 от 17.12.2004.
(Zakon za mediaciata. // DV, №110 ot 17.12.2004.)
2. Коларова, Д. и др. Книга на медиатора. Фондация „Партньори-България“, 2020.
3. Розенберг, М. Общуване без агресия. Наръчник по ненасилствена комуникация. 2007.
(Rozenberg, M. Obshtuvane bez agresia. Narychnik po nenasilstvena komunikacia, 2007.)
4. Маринов, М. (2020) Перспективи за медиацията в съдебната система. // Медиацията в различните обществени сфери. Сборник с

доклади. Варна: Наука и икономика, 2020, с. 53-59.

(Marinov, M. (2020) Perspektivi za mediatsiyata v sadebnata sistema. // Mediatziyata v razlichnite obshtestveni sferi. Sbornik s dokladi. Varna: Nauka i iкономика, 2020, p. 53-5)

5. Чанкова, Д. и др. (2019). Правен, институционален анализ и анализ на политиката по отношение на медиацията в България. София: Фондация „Партньори – България.
6. Ако имате доверие в адвоката (<https://www.bgmediation.com/blog/ako-imate-doverie-v-advokata/>).
7. За ролята на адвокатите и прилагането на медиацията в съда и извън него (<https://www.mediation.bg/news/364>).
8. Каква е ролята на адвокатите? (<https://www.mediation.bg/mediation/lawyers-role>).

За контакти:

Любка Стратиева

Медиатор

Институт „Итера“ – Варна

Kireva.stratiev@gmail.com

СЪДЕБНА МЕДИАЦИЯ ВЪВ ВЪЗЗИВНОТО ПРОИЗВОДСТВО ПО ГРАЖДАНСКИ ДЕЛА

*Главен асистент, доктор по право, Борислав Борисов
Великотърновски университет „Св. Св. Кирил и Методий“*

JUDICIAL MEDIATION IN APPEAL PROCEEDINGS IN CIVIL CASES

*Senior Lecturer, PhD, Borislav Borisov
St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo*

Резюме: За първи път в процесуалното ни законодателство с измененията и допълненията с ДВ, бр. 11 от 2023 г. на Гражданския процесуален кодекс се допуска възможността за приложение на съдебна медиация във въззивното производство. Тези изменения и допълнения са ключов момент за бъдещото налагане на медиацията в Република България и по всяка вероятност ще провокират разнообразни становища във връзка с установяването на съдебна медиация в този етап от производството. Изложението е насочено към анализ на по-важните моменти от уредбата на съдебната медиация във въззивното производство по граждански дела.

Ключови думи: *съдебна медиация, гражданско производство, въззивно производство, препращане или напътване към медиация*

Abstract: For the first time in our procedural legislation with the amendments and additions with SG No. 11 of 2023 of the Civil Procedure Code, the possibility of applying judicial mediation in appeal proceedings was allowed. These amendments and additions are a key moment for the future imposition of mediation in the Republic of Bulgaria and will, in all probability, provoke diverse opinions in relation to the establishment of judicial mediation at this stage of the proceedings. The report aims to analyze the most important moments of regulating judicial mediation in appeal proceedings in civil cases.

Keywords: *court mediation, civil proceedings, appeal proceedings, referral or guidance to mediation*

Въведение

Интересът към темата е провокиран от измененията и допълненията в Закона за медиация (ЗМ) и Гражданския процесуален кодекс (обн. ДВ., бр. 11 от 2023 г.), посветени на въвеждането на съдебна

медиация по граждански дела. Законодателните промени са съществени, тъй като включват напълно нов по своето естество и съдържание етап по определена категория граждански дела. За първи път в уредбата по ГПК се закрепва процедура по медиация във въззивното производство. Основание да насоча внимание към темата за медиацията във въззивното производство се открива и в обстоятелството, че в дисертационното изследване на тема „Медиацията в българския граждански процес“ (Борисов 2018: 131-132) застъпих становището, че процедурата по медиация е напълно допустима в рамките на въззивното производство. Това становище обосновах с характера на самото въззивно производство, естеството на дейност на въззивния съд, както и с принципната допустимост на процесуални действия на разпореждане с правото на иск (оттегляне и отказ от иск) в рамките на този етап от производството.

Законодателното решение за въвеждане на медиация в гражданското производство достига до съчетание между два коренно различни способа за уреждане на спорове – *медиацията*, отразяваща интересите на страните по спора, като на базата на взаимни отстъпки разрешава възникналия спор, и *съдебното производство*, предвидено и уредено от процесуалните норми производство, при което се достига до постановяване на съдебно решение, разрешаващо повдигнатия пред съда правен спор и обвързващо по задължителен начин страните по делото. Способите, които предоставят защита-санкция в рамките на гражданското производство, се основават на *конфронтационния подход* и съдържат противопоставяне между страните по спора и полагане на усилия, насочени към изгодно съдебно решение за една от тях. Обратно, при процедурата по медиация уреждането на спора се основава на усилията на спорещите страни, които се подпомагат от трето лице, наречено медиатор. Доброволността и съвпадането на воите на двете страни по спора по въпросите на уреждането му се основава на *консенсуалния подход*, почиващ на съгласие и стремеж за постигане на споразумение, което удовлетворява страните по него, създава се отношение на доверие и сътрудничество при изпълнение на поетите задължения. Горните разсъждения за взаимодействието на тези два способа за уреждане на спорове важат в пълна степен за медиацията във въззивното производство.

От 01.07.2024 г. предстои да започне прилагането на новите текстове, посветени на медиацията по висящи съдебни дела в т. нар. съ-

дебни центрове по медиация по чл. 19, ал. 1 ЗМ, което неминуемо ще постави редица въпроси за нейното приложение по граждански дела, включително и в рамките на въззивното производство. Тези текстове свидетелстват за дългия път, който се извървя, за да бъде нормативно закрепена т. нар. съдебна медиация по граждански дела, която ще действа паралелно с процесуалното задължение на съда да напътства или препраща страните към медиация (Димитрова 2022: 145-148).

Всичко това предполага един кратък анализ на положенията в ГПК, отнасящи се до съдебната медиация във въззивното производство.

1. Общи положения на съдебната медиация

С измененията и допълненията в ЗМ и ГПК (обн. ДВ., бр. 11 от 2023 г.), наред със съществуващата извънсъдебна медиация, се въвежда нов вид медиация – медиация по висящи съдебни дела, уредена в Глава VI на ЗМ (Димитрова 2023: 236, 239-240). Най-съществената разлика между двата вида медиация е, че за съдебна медиация говорим в случаите и при условията, предвидени в закон, при които съдът задължава страните по висящо съдебно дело да участват в първа среща в процедура по медиация, която се осъществява в съдебен център по медиация към съответния съд¹ (вж. чл. 19, ал. 1 ЗМ). Общото при двата вида медиация се състои в това, че медиацията е доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно разрешаване на спорове, при която трето лице – медиатор, подпомага спорещите страни да постигнат споразумение (чл. 2 ЗМ). Медиацията (извънсъдебна и съдебна) се утвърждава като самостоятелен способ за разрешаване на правни и/или неправни спорове с двойствена природа – от една страна, извънсъдебен способ за разрешаване на правни и/или неправни спорове, а от друга страна, в определени от закона случаи или по преценка на съда се използва в рамките на съдебното производство. Нужно е да се посочи, че въпреки наименованието „съдебна медиация“ или „медиация по съдебни дела“, при провеждането ѝ не участ-

¹ Новата уредба на съдебната медиация в Глава шеста на ЗМ изрично посочва, че медиатор към съдебен център по медиация може да бъде лице с юридическо образование, което отговаря на изискванията на чл. 8, ал. 1 и е преминало допълнителен подбор и специализирано обучение по ред, определен в наредбата по чл. 25 от ЗМ. Вж. и чл. 5 от Наредба №10 от 30 октомври 2023 г. за подбора, статута и дейността на медиаторите в съдебните центрове по медиация (в сила от 01.07.2024 г.).

ва съдия, а воденето на преговорите се осъществява от медиатор. На следващо място трябва да се отбележи и друго важно обстоятелство – медиацията не бива да се разглежда единствено и само като правен способ за разрешаване на правни и/или неправни спорове, но тази процедура запазва своята характеристика да бъде култура на общуването (Димитрова 2021: 186). Това виждане ще продължи да съпътства развитието на института на медиацията, която по същността си е модел на поведение при управление на различни по своя характер конфликти и култура на позитивна комуникация, което я прави все по-търсена и желана форма за снижаване на напрежението в обществените отношения.

Съобразно процесуалния модел, който ще започне да се прилага от 01.07.2024 г., процедурата по съдебна медиация е допустимо да бъде проведена както в общия исков процес, така и в част от особените искиви производства – бързо производство, производство по брачни дела, съдебна делба и производство по търговски спорове (Борисов 2012: 20 и 23; Тянкова 2012: 13). Следва да се отбележи, че наред с новите положения на съдебната медиация е съхранена процесуалната възможност за приканване на страните към спогодба – след изясняване на спора от фактическа страна и след фазата по събиране на доказателства (чл. 145, ал. 3 и чл. 149, ал. 1 ГПК).

Новата процесуална уредба на съдебната медиация обхваща изброяването на тези дела, при които задължително се провежда първа среща по медиация (чл. 140а, ал. 1 ГПК), и тези, при които по преценка на съда може да задължи страните да участват в процедура по медиация (чл. 140а, ал. 2 ГПК). В последния случай, във връзка с тази преценка на съда, законодателят въвежда критерии, въз основа на които съдът преценява дали да задължи страните да участват в процедура по медиация – между страните са налице трайни отношения; между страните се водят или са водени няколко дела, които имат връзка помежду си; по делото са предявени множество искове или насрещни претенции; разноските за производството може значително да надхвърлят материалния интерес по делото, бързото доброволно разрешаване на спора е в интерес на страните или на детето; основните обстоятелства, от които произтичат претендираните права и възражения, са безспорни и накрая са налице други обстоятелства, които сочат, че спорът е подходящ за медиация – чл. 140а, ал. 3 ГПК.

В чл. 140а, ал. 4 ГПК са изброени обстоятелства, които правят процедурата по медиация невъзможна или неуместна и при наличието на които съдът не задължава страните да участват в такава процедура.

В общия исков процес, във всяко положение на делото след изтичане на срока за отговор на исковата молба и до приключване на съдебното дирене в случаите по чл. 140а, ал. 1 ГПК съдът задължава, а в случаите по чл. 140а, ал. 2 ГПК – може да ги задължи, да участват в първа среща в процедура по медиация, след като извърши преценка на всички обстоятелства по чл. 140а, ал. 3 и 4 ГПК. Безспорно е, че се касае за модел на съдебна медиация, който не може да бъде определен като задължителен и в този смисъл не влиза в разрез с основния принцип на медиацията – доброволността на процедурата. Избраният модел на съдебна медиация не налага задължително участие на страните в процедурата или постигане на споразумение в нейните рамки. Нещо повече, първата среща в процедура по медиация е предвидено да се провежда след изтичане на срока за отговор на исковата молба и най-късно до приключване на съдебното дирене, което означава, че съдът ще разполага с процесуалните документи на страните (искова молба и отговор на исковата молба) с доказателствата към тях и в случаите на чл. 140а, ал. 2 ГПК ще бъде в състояние да направи пълноценна преценка дали да задължи страните да участват в първа среща в процедура по медиация. С оглед изискването за разглеждане на делата в разумен срок, страните са длъжни да участват в процедура по медиация само веднъж в производството – чл. 140б, ал. 2 ГПК.

В случаите на задължително участие в първа среща в процедура по медиация или такива, при които по преценка на съда са задължени да участват, страната, която е отказала да участва лично или чрез пълномощник в срещата, дължи таксите и разноските по делото в съответната инстанция, както и разноските по ал. 1, ако страната е загубила делото (разноските в процедура по медиация, проведена в рамките на общата продължителност по чл. 22, ал. 1 ЗМ, които се заплащат от бюджета на съда). Според чл. 78а, ал. 2 ГПК, в случаите, в които не е проведена първа среща в процедура по медиация поради отказ и на двете страни, таксите и разноските остават върху тях, както са ги направили, а разноските по ал. 1 се заплащат от тях поравно.

2. Уредба на съдебната медиация във въззивното производство

Съществена новост в уредбата на ГПК е уредената от законодателя възможност за съдебна медиация във въззивното производство (вж. чл. 267, ал. 3-4 и 268, ал. 3 ГПК). Още тук трябва да се посочи, че дали тази промяна в уредбата на въззивното производство ще постигне желанния ефект е рано да се каже, но законодателното решение за закрепване на медиацията във въззивното производство следва да се подкрепи. То показва последователния подход на законодателя да предостави още една допълнителна възможност на страните по спора да постигнат доброволното му уреждане. Направените промени намират нужния баланс и отчитат общата идея да се обхванат определен кръг дела, при които по закон или по преценка на съдията се провежда първа среща по медиация. Накрая, това законодателно решение е адекватно и балансирано – не се утежнява и забавя съдебното производство и в същото време, на този етап от производството, се гарантира доброволният характер на процедурата по медиация.

Уредбата на процедурата по съдебна медиация във въззивното производство е значително по-пестелива в сравнение с тази в общия исков процес. Същата обхваща три алинеи, които уреждат предпоставките, времевия момент, в който може да се извърши задължаването на страните към медиация, и последиците за производството, ако страните изберат да се възползват от процедура по медиация. Въвеждането на процедура по съдебна медиация в гражданското производство, включително и във въззивното производство, допуска и обхваща следните познати три подхода – чрез задължаване и прераждане към първа среща в процедура по медиация, чрез напътване към медиация от съда и накрая – по инициатива и съгласие на страните (Пенова 2023: 186). Всичко изложено още веднъж подчертава законодателната идея за сближаване на медиацията с гражданското производство и нейното внедряване на всеки възможен етап от него.

Разбира се, противниците на законодателното разрешение за въвеждане на съдебната медиация във въззивното производство биха посочили, че след като първоинстанционното производство приключва със съдебно решение, то това прави излишно провеждането на първа среща по медиация между страните по делото в рамките на въззивното производство. В този момент шансовете за постигане на

споразумение между страните са минимални, да не кажем нищожни, доколкото спечелилата делото пред първата инстанция страна трудно би се съгласила да изостави постигнатото пред първата инстанция с оглед постигане на споразумение, заместващо първоинстанционното решение.

Подобни съображения не бива да се превръщат в спънка по отношение на идеята за по-широко внедряване на доброволното разрешаване на спора чрез съдебна медиация. Внедряването ѝ в рамките на въззивното производство цели предоставяне на допълнителни гаранции за страните по делото – спестяване на значителни по размер разходи в рамките на въззивното производство, снижаване на напрежението между страните по спора и доброволното изпълнение на постигнатите договорки в споразумението, което не е така сигурно след влизане в сила на съдебното решение.

В подкрепа на горното следва да се споделят и част от постановките в процесуалната литература по отношение на въззивното производство, посветени на непосредствената задача на въззивното производство. Според изказаните в процесуалната теория виждания въззивното производство е „само един от етапите на единния граждански процес и продължение на дейността на първоинстанционния съд, който разглежда материалноправния спор по същество“ (Корнезов 1999: 15; Корнезов 2009: 745-746). Предмет на въззивното производство, независимо дали то е пълно, или ограничено, е материалноправният спор (Сталев, Ж. и др. 2020: 518; Стамболиев 2010: 119-120). Във фазата на въззивното производство се разглежда самият материалноправен спор, което означава, че процедура по медиация, осъществена в рамките на този етап от гражданското производство, може да послужи за доброволно уреждане на спора.

Накрая, насочването (напътването) към първа среща по медиация от решаващия състав на въззивния съд с оглед уреждане на спора по доброволен път напълно кореспондира със съществуващите законови изисквания, които вменияват задължение на съда да напътства страните по делото към процедура по медиация. Извод за това може да направим както от чл. 11, ал. 3 ЗМ, който предвижда, че предложение за разрешаване на спора чрез медиация може да направи и съдът или друг компетентен орган, пред който спорът е отнесен за решаване, без да се посочва краен момент за напътване към медиация, така и от новата ал. 4 на чл. 11 ЗМ – в предвидените в закон случаи

съдът задължава страните да участват в първа среща в процедура по медиация.

Текстовете на ал. 3-4 на чл. 267 ГПК уреждат случаите, при които е допустимо въззивният съд да задължи страните по делото да участват в процедура по медиация или да бъдат напътени към този способ за разрешаване на споровете.

Когато в първоинстанционното производство не е проведена среща в процедура по медиация по причина, че съдът не е указал задължението на страните да участват в нея или някоя или всички страни не са взели участие в процедурата, в случаите по чл. 140а, ал. 1 ГПК въззивният съд *задължава* страните да участват в такава процедура, а в случаите по чл. 140а, ал. 2 ГПК *може да ги задължи* да участват по реда на чл. 140б, ал. 3-5 ГПК. Когато в първоинстанционното производство е проведена процедура по медиация, въззивният съд *може отново да напъти* страните към медиация или друг способ за доброволно уреждане на спора.

Законодателят възприема подход, при който самото насочване към първа среща по медиация във въззивното производство е в рамките на подготовката на делото от въззивния съд (чл. 267 ГПК). При постъпване на делото във въззивната инстанция, след проверката на редовността и допустимостта на жалбите, в закрито заседание съдебният състав се произнася по направените доказателствени искания и насрочва делото в открито заседание (чл. 267, ал. 1 ГПК). Така въпросът за задължаване на страните към съдебна медиация се извършва на ранен етап от производството – при разрешаването на въпроса за допустимостта на жалбите и доказателствените искания на страните. Това законодателно решение напълно кореспондира със същността и идеята за въвеждане на процедура по съдебна медиация по граждански дела още в самото начало на гражданските производства и с него се цели медиацията да бъде *паралелен способ*, чрез който спорът да се разреши по доброволен начин и така да се способства за бързо и навременно разрешаване на спора. Само по изключение въззивният съд може да се произнесе по въпроса за съдебната медиация и нейното провеждане в открито заседание по делото (чл. 268, ал. 3 ГПК), което не би следвало да доведе до съществено забавяне на производството.

От законовите текстове на чл. 267, ал. 3-4 ГПК може да се направи и друг извод – за съществуващото различие в основанието за

провеждане на процедура по съдебна медиация във въззивното производство. В ал. 3 на чл. 267 ГПК провеждането на процедура по медиация е за първи път и е обвързано от установен от въззивния съд процесуален пропуск на първоинстанционния съд да задължи страните по делото да участват в процедура по медиация, респ. неучастие на някоя или на всички страни (чл. 140а, ал. 1 ГПК), както и на липсата на преценка по чл. 140а, ал. 2 ГПК от първоинстанционния съд, че спорът е възможно да бъде разрешен в рамките на съдебна медиация. В случаите на чл. 267, ал. 4 ГПК процедура по първа среща по медиация е вече проведена в рамките на първата инстанция, но въззивният съд по свое усмотрение може отново да напъти страните към медиация или друг способ за доброволно уреждане на спора. В първата хипотеза (чл. 267, ал. 3 ГПК) сме изправени пред изпълнение за първи път на процесуалните задължения на съда по чл. 140а, ал. 1 и 2 ГПК, а във втория случай – след проведена процедура по медиация в първата инстанция въззивният съд проявява ангажираност за повторно напътване на страните към процедура по медиация.

Пропускът на първоинстанционния съд да задължи страните по делото да участват в процедура по медиация по реда на чл. 140а, ал. 1 ГПК, респ. неучастие на някоя или всички страни, както и липсата на преценка по реда на чл. 140а, ал. 2 ГПК, че спорът е възможно да бъде разрешен в рамките на съдебна медиация не може да се окачествява като повод за въззивно обжалване и основание да се иска от въззивния съд отмяна на първоинстанционното решение. Наличието на един от някои от посочените в ГПК случаи на неизползване на съдебна медиация в рамките на първоинстанционното производство се отстраняват от самия въззивен съд, което е предпоставка да се пристъпи към следващите процесуални действия по делото. Евентуалното въздигане на неизпълнението на изискванията на чл. 140а, ал. 1 и 2 ГПК като порок на първоинстанционното решение би обезсмислило правораздавателната дейност на първоинстанционния съд само поради негов отстраним от по-горната инстанция пропуск да задължи страните да участват в първа среща по медиация, респ. да гарантира участието на всички страни в процедурата или да извърши собствена преценка за задължаване на страните да участват в процедура по медиация.

За разлика от задълженията на въззивния съд по чл. 267, ал. 3 ГПК, в чл. 267, ал. 4 ГПК се допуска провеждане на процедура по

медиация в този стадий на производството, след като вече веднъж е проведена в първоинстанционното производство. В правната теория е посочено, че медиацията е адекватен инструмент за ускоряване на съдебното производство и поради тази причина в хода на делото съдът може да напъти страните към медиация (Димитрова 2007: 59). От друга страна, напътването на страните по конкретен правен спор се разглежда като специфично проявление на служебното начало под формата на разяснителна и насочваща дейност на съда в открито съдебно заседание (Иванова, Р., Пунев, Бл., Чернев, С. 2009: 39, 218, 254)².

Подобно задължение на въззивния съд за напътване към медиация е пример, че българският законодател сериозно е обмислил и преценил мястото на съдебната медиация във въззивното производство, което в обсъжданата хипотеза почива на преценката на въззивния съд. Тази съдебна преценка може да се основава на определен кръг факти и обстоятелства по делото (напр. изявления и процесуални действия на страните в първоинстанционното производство, допуснати и събрани доказателствени средства), както и на базата на критериите в чл. 140а, ал. 3 ГПК – напр. разноските за производството може значително да надхвърлят материалния интерес по делото (чл. 140а, ал. 3, т. 4 ГПК); бързото доброволно разрешаване на спора е в интерес на страните или детето (чл. 140, ал. 3, т. 5 ГПК). Напътването на страните към медиация или друг способ за доброволно уреждане на спора се осъществява в закрито заседание с определението, с което се разрешават предварителните въпроси, и делото се насрочва за открито съдебно заседание (чл. 267 ГПК).

Съгласно чл. 268, ал. 3, изр. първо ГПК в откритото заседание съдът може да напъти страните към медиация или друг способ за доброволно уреждане на спора. Този пореден опит за насочване на страните по делото към процедура по медиация се извършва за пореден път потвърждава идеята за използване на широк спектър от допустими от закона форми за напътване към процедура по медиация на страните по спора. При съгласие на страните за участие в такава процедура делото се отлага или производството се спира по реда на чл. 229, ал. 1, т. 1 ГПК.

По мое мнение във въззивното производство, по подобие на пър-

² Вж. Иванова, Р., Пунев, Бл., Чернев, С. (2008). Коментар на Новия граждански процесуален кодекс. София, с. 39, 218, 254.

воинстанционното производство, би следвало да намери приложение разпоредбата на чл. 140б, ал. 3 ГПК, която урежда продължителността на процедурата по съдебна медиация. Въззивният съд следва в определението по чл. 267 ГПК да определи срок за провеждане на медиацията, който не може да бъде по-дълъг от два месеца от съобщаването на определението на страните. В случай на общо съгласие на страните процедурата по медиация може да продължи и след този срок едновременно с разглеждането на делото или производството да бъде спряно по реда на чл. 229, ал. 1, т. 1 ГПК. Спиране на производството е предвидено в хипотезата на чл. 268 ГПК, отнасяща се до напътване на страните към медиация в открито съдебно заседание по делото.

В зависимост от изхода на процедурата по съдебна медиация са възможни следните варианти на развитие и приключване на производството пред въззивния съд.

Съгласно чл. 140б, ал. 5 ГПК, ако не се постигне споразумение или одобрената спогодба се отнася само за част от спора, съдът продължава разглеждането на делото за останалата част.

Втората хипотеза е налице, когато страните по делото постигнат писмено споразумение в резултат от проведена процедура по медиация (чл. 24, ал. 1 ЗМ). При тази хипотеза на постигнато споразумение в резултат на процедура по медиация във въззивното производство се поставя въпросът за съдбата на постановеното първоинстанционно съдебно решение. В общия исков процес, съгласно чл. 140б, ал. 4 ГПК, когато в процедурата по медиация е постигнато споразумение в зависимост от съдържанието му делото се прекратява или съдът одобрява спогодбата по реда на чл. 234 ГПК в седемдневен срок от подаването на заявлението до съда. С оглед на цитираното правило и при отчитане наличието на постановено първоинстанционно съдебно решение би следвало да се приеме, че е възможно страните да имат интерес единствено да се прекрати висящото съдебно производство, като за целта постигната съгласие да бъде извършено оттегляне или отказ от иск по делото, което ще има за последица десезиране на въззивния съд, обезсилване на постановения съдебен акт на първата инстанция и постановяване на определение за прекратяване на производството по делото. Постановеното решение на първата инстанция не може да влезе в сила, доколкото е налице десезиране на съда, направено пред въззивната инстанция и не е налице процесуална възможност първоинстанционният съд, постановил обжалваното

решение, да обезсили собствения си съдебен акт. След като е налице десезиране на съда, след момента на постановяване на решение на първата инстанция и същото това десезиране води до недопустимост на решението, то обезсилването му и прекратяването на производството следва да се извърши единствено от въззивния съд (чл. 270, ал. 3, изр. първо ГПК).

Другият възможен случай е, когато страните желаят споразумението, постигнато в процедура по медиация, да бъде одобрено като *съдебна спогодба* по реда на чл. 234 ГПК³. В този случай то се одобрява от съда, пред който е висящо делото, по което е започнала процедурата по медиация (чл. 24, ал. 2 ГПК), т.е. споразумението се одобрява от самия въззивен съд и ще има значението на съдебна спогодба. Доколкото съдебната спогодба има значението на влязло в сила съдебно решение (чл. 234, ал. 3 ГПК) и по аргумент от чл. 299 ГПК, който гласи, че спор, разрешен с влязло в сила решение, не може да бъде пререшаван, освен в случаите, когато законът разпорежда друго, то това ще има за логична последица обезсилване на първоинстанционното решение.

От горните два случая трябва да се отграничава друга възможна хипотеза, при която ще се достигне единствено до обезсилване на решението от съда, който го е постановил (без да е налице искане за одобряване на споразумението като съдебна спогодба). Тази хипотеза се налага поради принципната възможност преди влизане в сила на решението на първата инстанция и преди изпращане на делото заедно с жалбите и отговорите на горестоящия съд (чл. 263, ал. 5 ГПК), процедурата по медиация да продължи по съгласие на страните макар и след завършване на първата среща по медиация (чл. 22, ал. 3, изр. първо ЗМ) или спорът да бъде отнесен за решаване при условията на т. нар. извънсъдебна медиация. В този случай би следвало да намери приложение правилото на чл. 249 ГПК, което гласи, че когато решението на съда не е влязло в сила и страните заявяват, че са се спогодили и молят делото да се прекрати, то съдът, който е постановил решението, ще го обезсили.

³ Законодателят изрично въвежда изискването за форма на споразумението от медиация по съдебни дела. Съгласно чл. 24, ал. 1 ЗМ споразумението, постигнато в процедура по Глава шеста, се сключва в писмена форма. По този начин се цели постигането на правна сигурност и убеденост за съгласието на страните относно съдържанието на постигнатите уговорки в него.

Заклучение

В резултат на направения анализ могат да бъдат формулирани следните по-важни изводи.

На първо място, целта на промените в ЗМ и ГПК е да се постигне по-бързо и ефективно правораздаване, което е от съществено значение за цялото общество. Няма съмнение, че използването на медиация по време на висящи съдебни дела в рамките на въззивното производство е допълнителна процесуална възможност, която следва да се използва от въззивните съдилища по тяхна преценка и в предвидените от закона рамки и случаи. Анализът показва постоянно увеличаващия се брой възможности за доброволно уреждане на спора, с които разполагат страните в гражданското производство, които следва пълноценно да се използват.

На второ място, разгледаните проявления на съдебната медиация във въззивното производство показват посоката, която следва българският законодател за все по-задълбочаващо се съчетаване и взаимодействие на средствата и способите на държавното правосъдие с алтернативни способи за уреждане на спорове, сред които се причислява и медиацията. Това законодателно решение не само затвърждава връзките между държавното правосъдие и процедурата по медиация, но и изгражда баланс в отделните способи за уреждане на спорове и напълно кореспондира с общата идея за засилване на общественения стремеж към доброволно уреждане на гражданскоправни спорове. На практика се наблюдават процеси, които установяват т. нар. *плуралистичен подход*, при който спорещите страни разполагат с избор при определяне и използване на методите за уреждане на възникналите между тях спорове.

Трето, с нововъведените разпоредби на съдебна медиация във въззивното производство не се утежнява или затруднява съдебното производство, а напротив – уредбата е насочена към отстраняване на евентуален пропуск на първоинстанционния съд за задължаване на страните към процедура по медиация в предвидените от закона случаи, гарантиране участието на всички страни в процедура по медиация или насочване на страните към медиация. По този начин последователно се прокарва идеята за доброволно уреждане на конфликтните отношения, като се създават процесуални способи и средства да се осъществи или да се продължи под формата на първа

среща по медиация. Насочването към първа среща по медиация в определените от закона случаи не води до спиране на производството по делото пред въззивния съд, но в случай че въззивният съд е извършил напътване към медиация в открито съдебно заседание, съгласието на страните да се възползват от провеждане на съдебна медиация може да бъде основание за отлагане на делото или спиране на производството.

Накрая, в зависимост от изхода на процедурата по съдебна медиация са възможни различни варианти на развитие и приключване на производството пред въззивния съд, като следва да се отчитат спецификите на етапа, в който се провежда процедурата по медиация (наличието на невлязло в сила първоинстанционно решение, неговото обжалване и висящност на производството пред въззивния съд), както и крайния резултат на процедурата по медиация.

Използвана литература

1. Борисов, Б. (2018). Медиацията в българския граждански процес. Велико Търново: Св. св. Кирил и Методий.
(Borisov, B. (2018). *Mediatsiyata v balgarskiya grazhdanski protses*. Veliko Tarnovo: Sv. sv. Kiril i Metodiy.)
2. Борисов, Б. (2012). Медиация и другите алтернативни способи за доброволно разрешаване на спорове в гражданския процес. // DE JURE - Официално издание на Юридически факултет на ВТУ, №1, с. 19-28.
(Borisov, B. (2012). *Mediatsiya i drugite alternativni sposobi za dobrovolno razreshavane na sporove v grazhdanskiya protses*. // DE JURE – Oficialno izdanie na Yuridicheski fakultet na VTU, №1, s. 19-28.)
3. Димитрова, А. (2007). Медиацията като способ за уреждане на спорове между граждани. // Съвременно право, №1, с. 58-65.
(Dimitrova, A. (2007). *Mediatsiyata kato sposob za urezhdane na sporove mezhdu grazhdani*. *Savremenno pravo*, №1, s. 58-65.)
4. Димитрова, Д. (2023). Въвеждане на задължителна съдебна медиация в България и добри европейски практики. // DE JURE – Официално издание на Юридически факултет на ВТУ, №2, с. 234-248.

- (Dimitrova, D. (2023). Vavezhthane na zadalzhitelna sadebna mediatsiya v Bulgariya i dobri evropeyski priktiki. // DE JURE – Ofitsialno izdanie na Yuridicheski fakultet na VTU, №2, s. 234-248.)
5. Димитрова, Д. (2022). Препращане към медиация от съдилищата – тенденции и перспективи. // Медиацията в различните обществени сфери. Сборник доклади. Варна, с. 145-148.
- (Dimitrova, D. (2022). Preprashtane kam mediatsiya ot sadilishtata – tendentsi i perspektivi. // Mediatsiyata v razlichnite obshtestveni sferi. Sbornik dokladi. Varna, s. 145-148)
6. Димитрова, Д. (2021). Медиацията като учебна дисциплина във висшите училища. // Медиацията в различни обществени сфери. Сборник доклади. Варна, с. 185- 195.
- (Dimitrova, D. (2021). Mediatsiyata kato uchebna distsiplina vav visshite uchilishta. // Mediatsiyata v razlichni obshtestveni sferi. Sbornik dokladi, Varna, s. 185-195)
7. Иванова, Р., Пунев, Бл., Чернев, С. (2008). Коментар на Новия граждански процесуален кодекс. София: Труд и право.
- (Ivanova, R., Pnev, Bl., Chernev, S. (2008). Komentar na Noviya grazhdanski protsesualen kodeks. Sofiya: Trud i pravo.)
8. Корнезов, Л. (1999). Въззивно производство. София: Софи – Р.
- (Kornezov, L. (1999). Vazzivno proizvodstvo. Sofiya: Sofi – R.)
9. Пенова, А. (2023). Съдебна и извънсъдебна медиация – етапи в процедурата. // Медиацията в различни обществени сфери. Сборник доклади. Варна, с. 183-199.
- (Penova, A. (2023). Sadebna i izvansadebna mediatsiya – etapi v protsedurata. Mediatsiyata v razlichnite obshtestveni sferi. Sbornik dokladi. Varna, s. 183-199)
10. Сталев, Ж. и др. (2020). Българско гражданско процесуално право. Десето допълнено и преработено издание. Второ по действащия ГПК. София: Сиела.
- (Stalev, Zh. i dr. (2020). Balgarsko grazhdansko protsesualno pravo. Deseto dopalнено i preraboteno izdanie. Vtoro po deystvashtiya GPK. Sofiya: Siela.)
11. Стамболиев, О. (2010). Доказването в гражданския процес. София: Сиела.

(Stamboliev, O. (2010). *Dokazvaneto v grazhdanskiya protses*. Sofiya: Siela.

12. Тянкова, Я. (2012). Приложение на медиацията в производството по несъстоятелност. // DE JURE – Официално издание на Юридически факултет на ВТУ, №1, с. 12-18.

(Tyankova, Ya. (2012). *Prilozhenie na mediatsiyata v proizvodstvoto po nesastoyatelnost*. // DE JURE – Ofitsialno izdanie na Yuridicheski fakultet na VTU, №1, s. 12-18.)

За контакти:

Гл. ас. д-р Борислав Борисов
Великотърновски университет
„Св. св. Кирил и Методий“
borislav.borisov@ts.uni-vt.bg

ЗА ПРИЛАГАНЕТО НА МЕДИАЦИЯ ПО НАКАЗАТЕЛНИ ДЕЛА

*Главен асистент, доктор Десислава Давидкова-Димитрова
ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“, Юридически факултет*

ON THE APPLICATION OF MEDIATION IN CRIMINAL CASES

*Senior Lecturer Desislava Stefanova Davidkova-Dimitrova, PhD
St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo, Faculty of
Law*

Резюме: Медиацията е сравнително нов институт, който постепенно намира приложение във все повече сфери на общественения живот. Едно от проявяванията ѝ е за разрешаване на конфликт, възникнал в резултат на извършено престъпление. Настоящото изследване е посветено на проучване на законодателството в няколко държави – членки на Европейския съюз (*Белгия, Чехия, Испания, Полша, Нидерландия и Румъния*), в които е възможно провеждане на медиация между извършителя на престъпното деяние и пострадалия с оглед постигане на споразумение между тях, водещо до приключване на наказателното производство. Въз основа на извършения анализ на чуждестранната нормативна уредба са изтъкнати най-важните характеристики на процедурата в различните държави с оглед съобразяването им при въвеждане на медиацията в българския наказателен процес.

Ключови думи: *медиация, наказателен процес, пострадад, споразумение, право на медиация в наказателния процес*

Abstract: Mediation is a relatively new institute that is gradually finding application in many spheres of public life. One of its manifestations is for resolving conflicts that arise due to a committed crime. The current study is dedicated to researching of the legislation of several EU Member States (*Belgium, the Czech Republic, Spain, The Netherlands, Poland and Romania*), where it is possible to conduct mediation between the perpetrator of the criminal act and the victim, with a view to reaching an agreement, leading to conclusion of the criminal proceedings. Based on the analysis of the foreign regulatory framework, the author points out the most important features of the procedure in other countries, with a view to their consideration when introducing mediation in the Bulgarian criminal procedure.

Keywords: *mediation, criminal procedure, victim, agreement, right to mediation in the criminal procedure*

Въведение

Медиацията е сравнително нов, но по своята същност и генезис датиращ от векове способ (Guillamon 2023: 18-43)¹, който постепенно намира приложение във все повече сфери на обществения живот. Тази алтернатива за разрешаване на конфликти се реализира успешно на плоскостта на гражданското и семейното право, търговското право, трудовото право, при защитата на потребителя, в здравеопазването, при потребителските спорове, както и в сферата на образованието. Редица законодателства уреждат възможността за прилагането на медиацията и в наказателния процес. По този начин постигат разтоварване на съдебната си система и гарантират разрешаване на конфликта, възникнал в резултат на извършено престъпление посредством постигане на взаимноприемливо споразумение, съобразено със спецификите на нормативната уредба.

Навлизането и утвърждаването на медиацията в различните обществени сфери е логична последица от характеристиките ѝ като конфиденциална, сравнително бърза, доброволна, ефективна и достъпна от финансова гледна точка процедура. При провеждането ѝ страните са равнопоставени, не са обвързани с изискване за задължително приключване на производството с постигане на споразумение, като имат възможност по всяко време да се оттеглят. В научната литература медиацията се разглежда не само като алтернативен способ за разрешаване на конфликти, а като **култура на общуване** (Димитрова, Д. 2021: 185-195)².

Процесът на въвеждане и утвърждаване на медиацията в **България** датира от векове (Неделева 2019: 252-261; Неделева 2022: 125-

¹ Guillamon, María del Carmen Lázaro. (2023). TRANSACTIO в процесите за DELICTA и CRIMINA в Римското право и съвременната медиация в наказателното производство. Правноисторически размисли относно възстановително правосъдие. // IUS ROMANUM, №1, с. 18-43.

² Така: Димитрова, Д. (2021). Медиацията като учебна дисциплина във висшите училища. // Медиацията в различните обществени сфери. Сборник с доклади, Варна: Наука и икономика, с. 185-195. В доклада се изтъква, че *обучението за медиатор дава не само възможността за упражняване на тази професия, но и развива определени умения, търсени от днешните работодатели – то помага на обучаваните да развият така наречените „меки умения“ (soft skills).*

131; Илиева 2019: 450-457)³, но продължава и днес. Нормативните основи на национално ниво (Борисов 2018: 1-241)⁴ бяха положени през 2004 г. с приемането на Закона за медиацията (ДВ, бр. 110 от 17 декември 2004 г.) (ЗМ). Постепенно с няколко съществени изменения в закона, последното от което от 2023 г. (ДВ, бр. 11 от 2 февруари 2023 г.), се надградиха правилата за провеждане на процедурата по медиация, изясни се правното положение на медиаторите, като се засилиха изискванията спрямо тях. Най-съществената промяна в правната реалност обаче е въвеждането на съдебната медиация (Димитрова, Д. 2024: 28-41; Димитрова, Д. 2022: 145-158)⁵ в гражданския процес, в сила от 1 юли 2024 г.⁶ Още преди да стартира приложението на медиацията по висящи съдебни дела в гражданския процес, новите разпоредби бяха атакувани с искане от Висшия адвокатски съвет за установяване на противоконституционност на чл. 19, чл. 20, чл. 21, чл. 22, чл. 23, чл. 24,

³ Неделева, П. (2019). Медиацията и ролята на адвокатите в процедурата през призмата на българската история. // Годишник на департамент „Право“, №9, с. 252-261 (<https://www.cceol.com/search/article-detail?id=942192>); Неделева, П. (2022). Идеите на медиацията през призмата на българската правно-историческа традиция. // e-Journal VFU, №18, Лятна научна сесия на Юридическия факултет на ВСУ „Правото като изкуство за доброто и справедливото“, 1-3 юли 2022 г. с. 125-131 (<https://ejournal.vfu.bg/bg/law.html>); Илиева, И. (2019). Помирителната процедура по делата от частен характер в следосвобожденския военно-наказателен процес. // Съвременното място и роля на алтернативните способы за разрешаване на спорове – между традицията и актуалната правна уредба в България и държавите – членки на Европейския съюз. Велико Търново: Фабер, с. 450-457. Авторът разглежда сходните черти между помирителната процедура в стария военно-наказателен процес и съвременната медиация. И в двата случая става въпрос за извънсъдебно разрешаване на спора с помощта на трето лице, което трябва да бъде неутрално и безпристрастно. Спорещите страни достигат до взаимноприемливо споразумение, като по този начин се избягват продължителни съдебни процедури.

⁴ Подробно за медиацията в гражданския процес виж Борисов, Б. (2018). Медиацията в българския граждански процес. Велико Търново: Св. Св. Кирил и Методий, 241 с.

⁵ Димитрова, Д. (2024). Медиацията като институт на обективното право. // Общество и право, София: СЮБ, №3, с. 28-41, ISSN(печатно)0204-8523; Вж. още Димитрова, Д. (2022). Препращане към медиация от съдилищата – тенденции и перспективи. // Медиацията в различните обществени сфери, с. 145-158.

⁶ В ГПК се въведе процедура по задължителна първа среща в процедура по медиация, когато съдът е сезиран по въпросите, посочени в чл. 140а, ал. 1 ГПК. Освен това съдът, по собствена преценка, съобразена с изискванията на закона (чл. 140а, ал. 3 ГПК), е оправомощен да задължи страните да участват в процедура по медиация, когато спорът, отнесен за решаване, попада в хипотезите на чл. 140а, ал. 2 ГПК. Съдебната медиация се въведе и в бързото производство, в съдебната делба и по търговските спорове.

ал. 1 и чл. 25 от Закона за медиацията (*обн. ДВ, бр. 11 от 2023 г., в сила от 1.07.2024 г.*) и на чл. 78а, чл. 140а, чл. 140б, чл. 267, ал. 3, чл. 314а, чл. 341а и чл. 374а от Гражданския процесуален кодекс (*обн. ДВ, бр. 11 от 2023 г., в сила от 1.07.2024 г.*). Въз основа на това искане бе образувано конституционно дело №11/2024 г. и постановено решение №11 от 1 юли 2024 г.⁷, с което разпоредбите, въвеждащи съдебната медиация, бяха обявени за противоконституционни.

Въпреки изтъкнатите препятствия процесът на въвеждане и утвърждаване на медиацията по граждански, търговски и семейни спорове продължава своето неотклонно развитие.

Изложение

Не така стои въпросът относно въвеждането на медиацията в българския наказателен процес (Борисов, Давидкова-Димитрова 2017: 224-237)⁸. Съгласно чл. 3, ал. 2 ЗМ, уреждащ предмета на медиацията, медиация се провежда и в случаите, предвидени в Наказателно-процесуалния кодекс (НПК). Според действащия към момента регламент на провеждане на процедурата по наказателни дела обаче, няма предвидена възможност за приключване на делото със споразумение в резултат на успешно проведена медиация. Въвеждането на съвременни методи за справяне с конфликтите, възникнали в резултат на извършено престъпление, в това число – на медиацията и адаптирането на националната правна уредба следва да се направи след прецизен сравнителноправен анализ. За целта проучването на законодателството на държави – членки на Европейския съюз, успешно въвели медиацията по наказателни дела, е от значение за адекватното изменение на наказателнопроцесуалната уредба.

Медиацията по наказателни дела в Белгия

В Белгия наказателната медиация съществува от повече от

⁷ <https://www.constcourt.bg/bg/act-9840>.

⁸ Борисов, Б., Давидкова-Димитрова, Д. Медиация по наказателни дела – перспективи за развитие на института. // Сборник доклади от Юбилейна международна научна конференция „Приложение на конституционните принципи в публичното и частното право“: 25 години Юридически факултет на ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“ и 25 години от приемане на Конституцията на Р България, 06-07 октомври 2016 година, В. Търново: Св. св. Кирил и Методий, 2017, с. 224-237.

30 години⁹. Прокурорът може да предложи провеждане на медиация по делата, образувани за престъпления, които се наказват с лишаване от свобода до две години или друго по-леко наказание. За успешното осъществяване на процедурата е необходимо съгласието и участието на извършителя на престъплението и жертвата. Организира се от съдебен асистент, който изслушва очакванията на всяка страна, като взема предвид причините за извършване на деянието, както и последиците от него. Прокурорът може да предлага прилагането на допълнителни мерки, като лечение, терапия, последващо обучение (насочено към справяне с определен проблем – агресия, употреба на наркотици или алкохол и др.) или общественополезен труд. В случай на постигане на споразумение за обезщетяване на имуществените и/или неимуществените вреди производството се прекратява, като отпада възможността за образуване на дело за същото престъпление. Съществено преимущество на медиацията по наказателни дела е, че провеждането на процедурата е безплатно.

Медиацията по наказателни дела в Чехия

В Чехия медиацията се фокусира предимно върху наказателни дела, при които междуличностните отношения са били нарушени, в резултат на което се е стигнало до физическо или психическо насилие. Инициатор за осъществяването ѝ може да бъде както органът, пред когото делото е висящо – прокурора или съда, така и правонарушителя, жертвата, орган за социална и правна защита на децата или други сътрудничащи лица и институции. Медиацията се извършва само със **съгласието на извършителя и жертвата**. Органът, отговорен за провеждане на тази процедура, е Службата за пробация и медиация¹⁰,

⁹ От статистика, публикувана на 10 февруари 2014 г. на сайта на Service Public Fédéral Justice във връзка с 20-годишнината от въвеждането на наказателната медиация става ясно, че всяка година между 6000 и 7000 преписки се предават от прокурора на службите за наказателно посредничество на съдебните центрове. От тях приблизително половината стигат до ефективно споразумение за обезщетение. Близко половината от случаите са свързани с домашно насилие, друга част (около 27%) са свързани с престъпления против собствеността, останалите са във връзка с други престъпления, които могат да приключат чрез осъществяване на процедура по медиация (La médiation pénale fête ses 20 ans (https://justice.belgium.be/fr/nouvelles/communiqués_de_presse/la_mediation_penale_fete_ses_20_ans), 01.09.2024).

¹⁰ <https://www.pmscr.cz/>, 01.09.2024).

която е създадена със Закона за пробационната служба и медиацията¹¹. Съгласно въведените правила медиацията е извънсъдебно решаване на спора между жертвата и извършителя с участието на трето лице – медиатор, който дава възможност на двете страни да изразят своите чувства, очаквания и нужди, възникнали във връзка с престъплението. Чрез нея се постига бързо и приемливо за двете страни споразумение за обезщетение. В резултат на провеждане на медиацията може да се стигне до прекратяване на наказателното преследване, при което може да се приложат допълнителни алтернативни мерки или санкции. В случай на прекратяване на наказателното производство и одобряване на споразумение извършителят не се третира като осъждан и няма криминално досие. Медиацията, която се предоставя от Службата за пробация и медиация, е безплатна, а сторените разноски се поемат от държавата.

Ключова за развитието и утвърждаването на медиацията в Чешката република е приетата от правителството през 2017 г. Стратегия за пробация и медиация до 2025 г.¹² С нея се представя визията за развитие на пробацията и медиацията по наказателни дела през следващите осем години чрез постепенно изпълнение на редица стратегически цели, а именно: защита на обществото чрез по-ефективни усилия за превенция на престъпността, разрешаване на конфликти, възникващи в резултат на престъпление, по-ползотворно подпомагане на пострадалите и др.

Медиацията по наказателни дела в Испания

Испания също допуска прилагане на медиация по наказателни дела. Основната поставена цел е обезщетяването на жертвата и реинтеграция на извършителя на престъплението.

В областта на правосъдието спрямо непълнолетни извършители медиацията е изрично регламентирана като средство за постигане на превъзпитание. По отношение на тази категория простъпили закона медиационната дейност се осъществява от помощни екипи на прокуратурата, както и от други субекти и организации, специализирани в младежката престъпност и психологията на лицата от 14 до 18 години.

В сферата на правосъдието спрямо възрастни медиацията се

¹¹ Act No. 257/2000 Coll. establishes the Probation and Mediation Service.

¹² Probation and Mediation Development Concept until 2025

предвижда със Закон 4/2015 от 27 април¹³ относно статута на жертвата на престъпление в рамките на възстановителното правосъдие, което в Испания съществува от години. Медиацията се провежда успешно при по-леки престъпления, като се прилагат правила, водещи до намаляване на санкцията спрямо извършителя и възстановяване на вредите, нанесени на пострадалия. Съгласно чл. 15 от цитирания нормативен акт, озаглавен *услуги по възстановително правосъдие*, жертвите могат да получат адекватно материално и морално обезщетение, когато са изпълнени следните изисквания: а) извършителят е признал фактическите обстоятелства, от които произтича отговорността му; б) жертвата е дала информирано съгласие; в) извършителят е дал своето съгласие; г) процедурата по медиация не носи риск за безопасността на пострадалия, нито има опасност провеждането ѝ да му причини нови имуществени и неимуществени вреди и д) провеждането на медиацията да не е забранено от закона за извършеното престъпление. Разговорите, проведени в рамките на процедурата, са поверителни и не може да бъдат разпространявани без съгласието на двете страни. За медиаторите и другите участващи лица информацията, която им е станала известна, представлява професионална тайна. Медиацията не е задължителна, поради което пострадалият и обвиняемият по всяко време могат да оттеглят съгласието си за участие, без това действие да води до негативни последици за тях.

Медиацията по наказателни дела в Полша

В Полша също е предвидена възможност за провеждане на медиация по наказателни дела. НПК на Полша¹⁴ урежда условията, на

¹³ Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, 01.09.2024.

¹⁴ <https://lexlege.pl/kpk/art-23a/#kpk/art-23a/kpk/art-23a/>, 01.09.2024. Съгласно чл. 23а, пар. 2 от НПК на Полша производството по медиация не трябва да продължава повече от един месец. Законът предвижда изискване за доброволно участие на обвиняемия и на пострадалото лице в производството по медиация. В противен случай медиация не може да се проведе. Освен това лицата следва да бъдат информирани за правото им да оттеглят съгласието си до приключване на производството по медиация – § 4. На медиатора се осигурява достъп до материалите по делото, доколкото е необходимо за провеждане на производството по медиация – § 5. След провеждане на процедурата по медиация се изготвя доклад за резултатите от нея, който може да се придружава от споразумение, подписано от обвиняемия, пострадалия и медиатора, ако е сключено такова – § 6. Процедурите по медиация се провеждат в условия на безпристрастност и поверителност – § 7.

които трябва да отговарят лицата, оправомощени да провеждат медиационни процедури, както и реда за осъществяването им. Съгласно чл. 178а от НПК на Полша¹⁵ медиаторът не може да бъде разпитван като свидетел относно факти, за които е узнал от обвиняемия или пострадалия в хода на производството по медиация, с изключение на информация за престъпления, посочени в чл. 240 от Наказателния кодекс на Полша¹⁶. По наказателни дела и дела, засягащи непълнолетни, **страните не заплащат разноските**, свързани с медиацията, тъй като те се покриват от държавния бюджет¹⁷.

Медиацията по наказателни дела в Нидерландия

Медиацията по наказателни дела от 2017 г. е възможна и в **Нидерландия**. Провежда се под ръководството на двама професионално обучени медиатори. Под тяхно ръководство пострадалите и обвиняемите обсъждат престъплението и последиците от него. Договореностите, до които достигат – например във връзка с обезщетение за вреди, се обективират писмено и се вземат предвид от прокурора или съда при разглеждане и решаване на наказателното дело.

От анализа на информацията, публикувана на официалния правителствен сайт, се установява, че към момента медиацията не се използва в достатъчна степен, тъй като към тази процедура се насочват по-малко от 1% от наказателните дела. Това обстоятелство стимулира властта да насочи своите усилия към популяризирането на медиацията в наказателното производство. Ясен знак за това е проведеното проучване, приключило с доклад на тема „*Оценка на плана и процеса на медиация по наказателни дела*“¹⁸, изготвен Центъра за научни изследвания и данни (Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC)).

В резултат на проведеното проучване се установява, че седем годи-

¹⁵ <https://lexlege.pl/kpk/art-178a/#kodeks-postepowania-karnego,kpk/art-23a/>, 01.09.2024.

¹⁶ <https://lexlege.pl/kk/art-240/>, 01.09.2024. Чл. 240 криминализира неуведомяването за забранено действие, сред които престъплението геноцид, участие в масово нападение, държавен преврат, шпионаж, покушение срещу президента на Република Полша, нападение срещу част от въоръжените сили на Република Полша и др., изчерпателно посочени в текста на закона, а предвиденото наказание е лишаване от свобода до 3 години.

¹⁷ <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/strona-w-budowie>, 01.09.2024.

¹⁸ <https://open.overheid.nl/documenten/dpc-53af778b1cec48c7c18a715f70fc8e30952e69cb/pdf>, 01.09.2024.

ни след въвеждането на медиацията участниците по наказателните дела – прокурори, съдии, адвокати по наказателни дела и професионалисти, работещи в други организации, са все по-запознати с медиационната процедура. Анализът на данните сочи, че има голям неизползван потенциал от случаи, при които участниците в конфликта могат да се възползват от медиация по време на процеса, но въпреки това не са насочени към нея. Констатира се, че са необходими повече усилия, за да стане медиацията неразделна част от работните процеси на прокуратурата и съда. Въз основа на резултатите от това проучване се формулират няколко предложения за стимулиране на препращането към медиационния процес и подобряване на неговата ефективност.

Проведеното изследване стига до извода, че **медиацията трябва да се счита за право на пострадалия и обвиняемия в наказателния процес**. За целта трябва да се полагат непрекъснати усилия за **повишаване на осведомеността** сред служителите в правораздавателните институции и **по-прецизно селектиране на случаите**, които се насочват към медиация. Освен това е нужно да се укрепят позициите на посредническите агенции, в рамките на които медиаторите осъществяват своята дейност. Медиацията е изключително ефективна в **случаите, при които обвиняемият признава фактите по делото**. Основният фокус следва да бъде насочен към правилното определяне на момента, в който пострадалият и обвиняемият се напътват към медиация. Друга важна задача е **подобряване на осведомеността сред прокурорите, съдиите и останалите участници в медиационния процес** относно възможните психологически ползи от участието процедурата както за пострадалите, така и за обвиняемите, включително за жертвите на по-тежки престъпления, дори и в случаите, когато страните не се познават. Извършеният анализ подчертава, че **медиацията не замества наказателното производство**, а го подпомага и благоприятства изясняването на отношенията между пострадалия и извършителя на престъпното деяние.

Медиацията по наказателни дела в Румъния

Медиация по наказателни дела е въведена и в законодателството на Румъния. Прилага се в изрично предвидени случаи в закона¹⁹,

¹⁹ <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/71928> LEGE nr. 192 din 16 mai 2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator (ЗАКОН, бр. 192 от 16 май 2006 г. относно медиацията и организацията на професията на медиатора), 01.09.2024.

както и ако авторът е признал извършването на деянието. При провеждане на медиация по наказателни дела следва да се съблюдава жертвата да не бъде в контакт с извършителя освен ако страните са изразили съгласието си за това. Пострадалият и обвиняемият не могат да бъдат принуждавани да приемат процедурата по медиация. Медиацията трябва да се провежда по такъв начин, че да се зачитат правата на всеки участник.

Медиацията е възможна и по отношение на непълнолетните, която следва да се осъществи при съблюдаване на предвидените от закона гаранции на наказателния процес. Срокът, предвиден в закона за подаване на жалба от пострадалия *(в случаите, при които същата е една от предпоставките за провеждане на наказателно производство)*, спира, докато трае медиацията. Сред основанията за необразуване или за прекратяване на наказателното производство е и хипотезата, при която е настъпило помирение или е сключено споразумение чрез медиация (чл. 16, ал. 1, б. ж от НПК на Румъния²⁰). Съгласно чл. 274 от НПК на Румъния при прекратяване на наказателния процес при постигнато споразумение в процедура по медиация съдебните разноски се поемат от държавата.

Заклучение

От краткия преглед на законодателството на **Белгия, Чехия, Испания, Полша, Нидерландия и Румъния** може да се направят следните изводи.

Медиацията винаги е **доброволна процедура**, а **конфиденциалността** е неин съпътстващ белег. Производството по медиация трябва да се провежда по начин, гарантиращ **правата на всеки участник**. Пострадалият и обвиняемият винаги имат възможност да се **оттеглят от процедурата**. В повечето случаи след провеждане на медиация и постигане на **споразумение** наказателното производство се прекратява и извършителят не се третира като осъждан. Друго предимство на медиацията е, че **разходите** за провеждането ѝ са основно **за сметка на държавата** *(задължително за непълнолетните обвиняеми)* или са толкова ниски, че не натоварват финансово участниците в нея. Чрез провеждане на медиация в наказателния процес

²⁰ <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/185907> – НПК от 1 юли 2010 г., 01.09.2024.

се подпомага **разрешаване на конфликта**, възникнал в резултат на извършеното престъпление, **подобрява се емоционалното състояние** на извършителя и жертвата, постига се **обезщетяване на претърпените имуществени и неимуществени вреди**, като освен това се осигурява **разтоварване на системата за разглеждане и решаване на наказателните дела**. Следва да се подчертае, че медиацията не замества наказателния процес (Антонов 2018: 178-186)²¹. Тя може да се осъществи само по част от наказателните дела, които се водят за изчерпателно предвидени в закона престъпления (т.нар. престъпления *по каталог*) и по отношение на определени лица (например – по отношение на непълнолетни лица, на извършители с чисто съдебно минало и т.н.).

В резултат на извършения анализ може да се направи извод, че медиацията **е право, което следва да бъде осигурено на пострадалия и обвиняемия**, в това число и в българския наказателния процес.

Използвана литература:

1. Антонов, С. (2018). Може ли медиацията да бъде алтернатива на наказанието лишаване от свобода? // Научни трудове на Русенския университет, том 57, кн. 7, с. 178-186.
2. Борисов, Б. (2018). Медиацията в българския граждански процес. Велико Търново: Св. Св. Кирил и Методий, 241 с.
3. Борисов, Б., Давидкова-Димитрова Д. Медиация по наказателни дела – перспективи за развитие на института. // Сборник доклади от Юбилейна международна научна конференция „Приложение на конституционните принципи в публичното и частното право“: 25 години Юридически факултет на ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“ и 25 години от приемане на Конституцията на Р България, 06-07 октомври 2016 г., В. Търново: Св. св. Кирил и Методий, 2017, с. 224-237.
4. Димитрова, Д. (2024). Медиацията като институт на обективното право. // Общество и право, София: СЮБ, №3, с. 28-41, ISSN(печатно) 0204-8523.

²¹ Вж. Антонов, С. (2018) Може ли медиацията да бъде алтернатива на наказанието лишаване от свобода? // Научни трудове на Русенския университет, том 57, кн. 7, с.178-186.

5. Димитрова, Д. (2021). Медиацията като учебна дисциплина във висшите училища. // Медиацията в различните обществени сфери, Сборник с доклади, Варна: Наука и икономика, с. 185-195.
6. Димитрова, Д. (2022). Препращане към медиация от съдилищата – тенденции и перспективи. // Медиацията в различните обществени сфери, с. 145-158.
7. Илиева, И. (2019). Помирителната процедура по делата от частен характер в следосвободенския военно-наказателен процес. // Съвременното място и роля на алтернативните способи за разрешаване на спорове – между традицията и актуалната правна уредба в България и държавите – членки на Европейския съюз. Велико Търново: Фабер, с. 450-457.
8. Guillamon, María del Carmen Lázaro. (2023). TRANSACTIO в процесите за DELICTA и CRIMINA в Римското право и съвременната медиация в наказателното производство. Правноисторически размисли относно възстановително правосъдие. // IUS ROMANUM, №1, с. 18-43.
9. Неделева, П. (2019). Медиацията и ролята на адвокатите в процедурата през призмата на българската история. // Годишник на департамент „Право“, №9, с. 252-261.
10. Неделева, П. (2022). Идеите на медиацията през призмата на българската правно-историческа традиция. // e-Journal VFU, №18 – Лятна научна сесия на Юридическия факултет на ВСУ „Правото като изкуство за доброто и справедливото“, 1-3 юли 2022 г., с. 125-131.

Използвана литература – транслитерирана:

1. Antonov, S. (2018). Mozhe li mediatsiyata da bade alternativa na nakazaniето lishavane ot svoboda? Nauchni trudove na Rusenski universitet, tom 57, kn. 7, s. 178-186.
2. Borisov, B. (2018). Mediatsiyata v balgarskia grazhdanski protses. Veliko Tarnovo: Sv. Sv. Kiril i Metodiy, 241 s.
3. Borisov, B., Davidkova-Dimitrova D. Mediatsia po nakazatelni dela – perspektivi za razvitie na instituta. // Sbornik dokladi ot Yubileyna mezhdunarodna nauchna konferentsia „Prilozhenie na konstitutsionnite

- printsipi v publichното i chastното pravo“: 25 godini Yuridicheski fakultet na VTU „Sv. sv. Kiril i Metodiy“ i 25 godini ot priemane na Konstitutsiyata na R Bulgaria, 06-07 oktomvri 2016 g., V. Tarnovo: Sv. sv. Kiril i Metodiy, 2017, s. 224-237.
4. Dimitrova, D. (2024). Mediatsiyata kato institut na obektivното pravo. // Obshtestvo i pravo, Sofia: SYuB, №3, s28-41, ISSN(pechatno) 0204-8523.
 5. Dimitrova, D. (2021). Mediatsiyata kato uchebna distsiplina vav visshite uchilishta. // Mediatsiyata v razlichnite obshtestveni sferi. Sbornik s dokladi, Varna: Nauka i ikonomika, s. 185-195.
 6. Dimitrova, D. (2022). Preprashtane kam mediatsia ot sadilishtata – tendentsii i perspektivi. // Mediatsiyata v razlichnite obshtestveni sferi, s. 145-158.
 7. Ilieva, I. (2019). Pomiritelnata protsedura po delata ot chasten karakter v sledosvobozhdenskia voenno-nakazatelen protses. // Savremenното myasto i rolya na alternativnite sposobi za razreshavane na sporove – mezhdu traditsiyata i aktualnata pravna uredba v Bulgaria i darzhavitechlenki na Evropeyskia sayuz. Veliko Tarnovo: Faber, s. 450-457.
 8. Guillamon, María del Carmen Lázaro. (2023). TRANSACTIO v protsesite za DELICTA i CRIMINA v Rimskoto pravo i savremennata mediatsia v nakazatelното proizvodstvo. Pravnoistoricheski razmisli otnosno vazstanovitelno pravosadie. // IUS ROMANUM, №1, s. 18-43.
 9. Nedeleva, P. (2019). Mediatsiyata i rolyata na advokatite v protsedurata prez prizmata na balgarskata istoria. Godishnik na departament „Pravo“, №9, s. 252-261.
 10. Nedeleva, P. (2022). Ideite na mediatsiyata prez prizmata na balgarskata pravno-istoricheska traditsia. // e-Journal VFU, №18 – Lyatna nauchna sesia na Yuridicheskia fakultet na VSU „Pravoto kato izkustvo za dobroto i spravedlivoto“, 1-3 yuli 2022 g, s. 125-131.

За контакти:

Главен асистент, доктор
Десислава Давидкова-Димитрова
ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“,
Юридически факултет
desi_dav@abv.bg

НАСЪРЧАВАНЕ НА МЕДИАЦИЯТА – ВЪЗМОЖНОСТИ И НАГЛАСИ

Гл. ас. д-р Недялка Александрова
Икономически университет – Варна

PROMOTING MEDIATION - OPPORTUNITIES AND ATTITUDES

Chief ass. prof. Nedyalka Alexandrova, PhD
University of Economics – Varna

Резюме: В доклада са изведени възможни мерки за насърчаване на приложението на медиацията и са проучени нагласите спрямо тях, като резултатите са сравнени с подобно изследване за Западните Балкани. Установено е, че в България нагласите са осезаемо по-песимистични по отношение на възможното влияние на мерки за насърчаване на медиацията, свързани с различни форми на нейното налагане.

Ключови думи: медиация, насърчаване на медиацията, нагласи

Abstract: The report outlines possible measures to promote the application of mediation and examines attitudes towards them, comparing the results with a similar study for the Western Balkans. It argues that in Bulgaria, the attitudes are noticeably more pessimistic regarding the possible influence of measures to promote mediation related to a variety of forms of its imposition.

Keywords: mediation, promotion of mediation, attitudes

Въведение

Медиацията е сред най-ефективните средства за разрешаване на конфликти в бизнеса и в други обществени сфери, нейното приложно поле е изключително широко, предимствата ѝ са безспорни, но при все това тя е малко позната и от практическа гледна точка недостатъчно използвана. Съществува необходимост от нейното популяризиране и от насърчаване на използването ѝ, а в редица случаи – и от преодоляване на предразсъдъците спрямо медиацията, на откритата съпротива на някои професионалисти, които виждат в нейно лице заплаха за своите статус и роля, както и на опасенията на страните в конфликта, свързани с този сравнително непознат способ. Преодо-

ляването на тези спънки по естествен път може да отнеме значително време, през което да бъде загубен обществен ресурс. Това налага проучване на възможностите за прилагане на мерки за насърчаване на медиацията в обществен план, за да се ускори процесът на по-широкото ѝ прилагане в случаите, в които тя има предимство пред останалите способи за разрешаване на спорове.

Актуалността на представената проблематика произтича от необходимостта да се утвърди ролята на медиацията в обществото чрез прилагане на мерки за насърчаване на използването ѝ, като същевременно се проучат нагласите спрямо тях, за да се оптимизира техният набор.

Целта на настоящия доклад е чрез литературен анализ да бъдат изведени възможни мерки за насърчаване на медиацията и да бъдат проучени нагласите спрямо тях чрез анкетно проучване. За нейното постигане авторът си поставя следните **задачи**: 1. извеждане на възможни мерки за насърчаване на медиацията; 2. проучване на нагласите в обществото спрямо изведените мерки; 3. формулиране на препоръки за мерки за насърчаване на медиацията, към които има положителни нагласи.

Предмет на изследване са мерките за насърчаване на медиацията.

Методологията на изследването включва литературен обзор, анкетно проучване и методите на дескриптивната статистика.

Извеждането на мерките за насърчаване на медиацията и най-вече очертаване на тези, към които нагласите са положителни, има практическо значение с оглед формулирането на възможна линия на действия за активизиране на медиацията в качеството ѝ на високо-ефективно средство за разрешаване не само на спорове, а и на подлежащите им конфликти.

Изложение

Необходимостта от насърчаване на медиацията произтича, от една страна, от нейните предимства пред останалите способи за разрешаване на спорове в определени случаи (Йосифова 2022; Андреева 2021; Славова 2023), както и от претовареността на съдебната система, на която се възлагат очаквания от страна на страните по спора и на обществото. Опитът от последните години показва, че усилията за популяризиране на медиацията в България до голяма степен са несис-

темни и са съсредоточени в няколко съдилища, новаторското мислене и личният ентусиазъм на чиито ръководители са основен двигател на този процес (Маринов 2020). Като част от реформата по Плана за възстановяване и устойчивост (Александров 2023), свързана с въвеждане на задължителна съдебна медиация, Висшият съдебен съвет (ВСС) изпълнява проект „Въвеждане на способности за алтернативно решаване на спорове (АРС) в съдебната система на България – пилотно въвеждане на задължителна съдебна медиация; доизграждане на мрежата от съдебни центрове във всички окръжни съдилища в страната“, а в обнародваната в ДВ, бр. 11/2023 г. промяна в Закона за медиацията е въведена задължителна първа медиационна среща на страните по висящо съдебно дело. Тази промяна влиза в сила от 01.07.2024 г. и ефектите от нея тепърва ще бъдат обект на анализ, но съгласно т. 1 на приетата от ВСС Концепция за въвеждане на задължителна съдебна медиация по граждански и търговски дела (Висш съдебен съвет 2024), тя се разглежда като средство за насърчаване на използването на способности за разрешаване на спорове, алтернативни на съда. Подобна практика не е нова в световен мащаб и в някои юрисдикции, при наличие на клауза за медиация в търговските договори съдът гледа делото само при условие че е проведена поне първоначална медиационна среща. Заслужава да се спомене и опитът на Италия, където беше направен опит да се регламентира със закон задължителната медиация. Конституционният съд на страната отмени това и в момента провеждането на поне една среща по медиация е процедурна предпоставка разглеждането от съда на определени видове дела. Като резултат в Италия популярността на медиацията в обществото е значително увеличена (Matteucci, Stopa 2023). Освен това в значителен брой случаи след първоначалната среща страните продължават процеса на медиация и често успяват да постигнат споразумение и да избегнат съдебни спорове.

Като част от усилията за насърчаване на медиацията в по-широк, международен контекст може да бъде разглеждана Сингапурската конвенция за медиацията, която обаче към настоящия момент е ратифицирана едва от 57 държави (United Nations UNCITRAL 2024).

В литературата се срещат и други предложения, свързани с насърчаване на приложението на медиацията, най-вече в областта на търговските спорове. В проведено мащабно изследване (D’Urso, Nedic, Desic 2021) за възможностите по въвеждане на медиацията

в страните от Западните Балкани, които не членуват в Европейския съюз¹, е изведен набор от възможни мерки, сред които:

1. задължение на адвоката да информира клиентите си за възможностите за решаване на спора чрез медиация и санкции за тези, които не го правят;
2. изискване за провеждане на първоначална медиационна сесия преди съдебното производство с малко или без разходи;
3. въвеждане на задължителна медиация за определени видове дела;
4. оправомощаване на съдията да разпорежи провеждане на медиация за някои висящи дела;
5. оценяване на дейността на съдиите с отчитане на броя на споровете, насочени към медиация;
6. налагане на санкции на страните, отказали участие в задължителна процедура по медиация, като например задължаването им да поемат съдебните разноски дори решението по делото да е в тяхна полза;
7. насърчаване на страните, решили да участват в медиация, например чрез връщане на направените съдебни разноски или признаването на данъчен кредит за тях;
8. изискване правната помощ (правно представителство от адвокат) да стане задължителна за страните в медиацията;
9. създаване на независим съвет/агенция за алтернативно разрешаване на спорове, който да насърчава и регулира медиацията;
10. въвеждане на „ангажимент за медиация“ за заинтересованите страни, които се обвързват да опитат медиация, преди да се обърнат към съда;
11. създаване на списък с регионални медиатори и центрове за медиация с единни изисквания за сертифициране и качество за медиация;
12. въвеждане на стандартни клаузи за медиация за търговска медиация.

Нагласите на обществото от Западните Балкани спрямо така предложените мерки за насърчаване на медиацията са проучени чрез анкета сред 252 респонденти, които са помолени да оценят

¹ Изследването обхваща Албания, Босна и Херцеговина, Косово, Черна гора, Северна Македония и Сърбия.

как би повлияла всяка от мерките върху прилагането на медиацията. Възможните отговори са по петстепенна Ликертова скала с варианти:

- 1 – силно негативно влияние;
- 2 – негативно влияние;
- 3 – без влияние;
- 4 – позитивно влияние;
- 5 – силно позитивно влияние.

С цел сравнимост на получените резултати бе проведено анкетно проучване през май 2024 г. по метода на отзоващите се, в което са зададени същите въпроси и е приложена същата скала. Получени са 218 отговора, като респондентите се разпределят по възраст по следния начин: 54 човека – до 30 години (24,8%); 48 човека – от 31 до 40 години (22,0%); 62 човека – от 41 до 50 години (28,4%); 44 човека – от 51 до 60 години (20,5%) и 10 човека – над 60 години (4,6%). Връзката им с темата е съответно: 8 от респондентите са медиатори (3,7%); 5 от респондентите са съдии (2,3%); 9 са адвокати (4,1%); 27 души са собственици или мениджъри на компании (17%); 30 души са държавни служители (13,8%); всички останали са заети в други сфери и според класификацията в цитираното по-горе изследване за Западните Балкани се разглеждат като представители на гражданското общество. Резултатите са сравнени с тези от Западните Балкани и са представени в табл. 1.

Таблица 1

Относителни дялове на отговорите на респондентите от България и Западните Балкани

Мярка за насърчаване на медиацията	Регион	Очаквано влияние				
		Силно негативно	Негативно	Без влияние	Позитивно	Силно позитивно
1. Задължение на адвокатата да информира клиентите си за възможностите за решаване на спора чрез медиация и санкции за тези, които не го правят	България	3,7%	8,3%	24,3%	39,0%	24,8%
	Западни Балкани	5,2%	7,5%	23,4%	36,1%	27,8%

2. Изискване за провеждане на първоначална медиационна среща преди съдебното производство с малко или без разходи	България	1,4%	6,9%	29,4%	33,5%	28,9%
	Западни Балкани	1,2%	1,6%	19,4%	35,7%	42,1%
3. Въвеждане на задължителна медиация за определени видове дела	България	5,6%	6,9%	30,6%	31,9%	25,0%
	Западни Балкани	4,8%	5,2%	16,9%	29,0%	44,0%
4. Оправомощаване на съдията да разпорежи провеждане на медиация за някои висящи дела	България	5,1%	5,6%	40,5%	34,4%	14,4%
	Западни Балкани	3,2%	6,7%	23,4%	34,9%	31,7%
5. Оценяване на дейността на съдиите с отчитане на броя на споровете, насочени към медиация	България	6,9%	12,9%	40,6%	26,7%	12,9%
	Западни Балкани	4,8%	13,9%	28,3%	24,7%	28,3%
6. Налагане на санкции на страните, отказали участие в задължителна процедура по медиация, като например задължаването им да поемат съдебните разноски дори решението по делото да е в тяхна полза	България	12,9%	16,1%	31,3%	27,6%	12,0%
	Западни Балкани	10,1%	12,1%	27,5%	25,9%	24,3%
7. Насърчаване на страните, решили да участват в медиация, например чрез връщане на направените съдебни разноски или признаването на данъчен кредит за тях	България	6,0%	8,4%	26,5%	37,7%	21,4%
	Западни Балкани	0,4%	2,8%	12,7%	29,5%	54,6%
8. Изискване правната помощ (правно представителство от адвокат) да стане задължителна за страните в медиацията	България	4,1%	7,8%	38,7%	32,7%	16,6%
	Западни Балкани	6,0%	10,0%	29,1%	29,5%	25,5%

9. Създаване на независим съвет/агенция за алтернативно разрешаване на спорове, който да насърчава и регулира медиацията	България	3,2%	8,8%	28,7%	33,8%	25,5%
	Западни Балкани	2,8%	3,6%	23,7%	31,3%	38,6%
10. Въвеждане на „ангажимент за медиация“ за заинтересованите страни, които се обвързват да опитат медиация, преди да се обърнат към съда	България	4,6%	6,9%	35,2%	37,0%	16,2%
	Западни Балкани	1,2%	4,0%	26,3%	34,0%	34,4%
11. Създаване на списък с регионални медиатори и центрове за медиация с единни изисквания за сертифициране и качество за медиация	България	3,3%	8,8%	25,6%	32,6%	29,8%
	Западни Балкани	0,4%	2,0%	12,4%	34,3%	51,0%
12. Въвеждане на стандартни клаузи за медиация за търговска медиация	България	3,7%	6,0%	33,6%	35,9%	20,7%
	Западни Балкани	0,4%	4,8%	13,3%	35,3%	46,2%

Източник: D'Urso, Nedic, Desic, 2021 и собствени изчисления.

В резултат на проучването се установи, че за повечето респонденти всички представени по-горе мерки биха имали по-скоро положително влияние или не биха оказали съществено влияние върху приложението на медиацията. По всеки от въпросите делът на отговорилите, че предложената мярка би имала негативно или силно негативно влияние, е значително по-малък от дела на тези, очакващи тя да има положително влияние. Това е валидно, макар и в различно съотношение, и за България, и за Западните Балкани.

Различна картина на нагласите на респондентите у нас в сравнение с тези от Западните Балкани има по отношение на степента на оптимизъм. Като цяло при всички въпроси нагласите на българите са по-умерени и мнозинството отговори клонят към очакване предложените мерки да не окажат влияние или то да бъде умерено положително, докато в страните от Западните Балкани нагласите са силно оптимистични. За някои въпроси делът на тези, които очакват силно положително влияние, е около два пъти по-голям в страните от За-

падните Балкани, които не са част от Европейския съюз, в сравнение с дела им в България.

Българите са по-скептични и по отношение на възможни мерки, за които в Западните Балкани са установени силно положителни нагласи. Най-отчетливо това се вижда по отношение на връщане на направените разноски на страните при участие в медиация, създаване на списък с медиатори по региони и въвеждане на стандартизирани клаузи за медиация по отношение на търговските дела. Значителна част от респондентите от България не очакват такива мерки да окажат влияние върху приложението на медиацията, докато в страните от Западните Балкани очакванията от тях са положителни и силно положителни.

Впечатление прави също, че като цяло нагласата на българите спрямо мерките, които могат да бъдат определени като по-скоро рестриктивни, отколкото като стимулиращи, са значително по-малко оптимистични. Българите изразяват по-забележимо недоверие в положителния ефект от мерки, свързани със санкции или например с оценяването на дейността на съдиите, сравнено с резултатите от проучването на мнението в Западните Балкани.

Получените резултати подлежат на по-задълбочен анализ, излизащ извън обхвата на настоящия доклад, но въпреки това могат да служат като ориентир по отношение на формираните нагласи у нас по отношение на възможните мерки за насърчаване на използването на медиацията. И без допълнителни анализи се вижда, че като цяло нагласите спрямо мерки, които могат да бъдат разпознати като налагане на медиацията, а не като популяризирането ѝ, са по-песимистични спрямо тези в други страни. Това сочи, че е възможно мерки по насърчаване на медиацията, свързани с широка информационна и образователна кампания, да бъдат приети по-положително в сравнение с представените по-горе. Нагласите спрямо такъв тип мерки могат да бъдат обект на бъдещи научни търсения.

Заклучение

Ангажиментът на България по Плана за възстановяване и устойчивост изисква въвеждането на по-широко използване на медиацията като средство за разрешаване на спорове. Предстоящото влизане в сила на промените в Закона за медиацията е в синхрон с този ан-

гажимент. Същевременно медиацията, макар и притежаваща редица предимства спрямо съдебното решаване на спорове, продължава да е сравнително непопулярен способ у нас и прилагането ѝ трябва да бъде насърчавано по подходящ начин.

В резултат на проведеното проучване може да се заключи, че нагласите на българите спрямо някои мерки, обсъждани в страните от Западните Балкани, са по-песимистични, макар повечето респонденти да считат, че те биха имали по-скоро положителен ефект върху прилагането на медиацията. Това води до извода, че предложените мерки не биха имали същия очакван ефект у нас, особено ако са свързани с някаква форма на рестрикция и налагане на медиацията. Потенциално е възможно мерки, свързани с популяризиране, да бъдат по-добре приети в сравнение с тези, ориентирани към налагане на медиацията.

Използвана литература:

1. Алексадров, А. (2023). За бъдещето на медиацията по индивидуални трудови спорове в светлината на последните промени в Закона за медиацията, Гражданския процесуален кодекс и Кодекса на труда. // Медиацията в различните обществени сфери, Варна: Наука и икономика, с. 26-44.
2. Андреева, А. (2021). Приложение на методите на медиацията - от висшето образование до пазара на труда. // Медиацията в различните обществени сфери, Варна: Наука и икономика, с. 158-168.
3. Висш съдебен съвет. (15 05 2024). Концепция за въвеждане на задължителна съдебна медиация по граждански и търговски дела (<https://vss.justice.bg/root/f/upload/30/konceptcia.pdf>).
4. Йосифова, Т. (2022). Медиацията в онлайн търговията. // Медиацията в различните обществени сфери, Варна: Наука и икономика, с. 12-19.
5. Маринов, М. (2020). Перспективи за медиацията в съдебната система. // Медиацията в различните обществени сфери, Варна: Наука и икономика, с. 53-59.
6. Славова, М. (2023). Медиацията – корени и перспектива. // Медиацията в различните обществени сфери, Варна: Наука и икономика, с. 13-25.

7. D'Urso, L., Nedic, B., Desic, A. (2021). Promoting cross-border mediation in resolving civil and commercial disputes in the Western Balkans. Sarajevo: Regional Cooperation Council.
8. Matteucci, G., Stopa, M. (17 08 2023). ODR in Italy, interesting developments 2023 (mediate.com).
9. United Nations UNCITRAL. (17 05 2024 г.). Singapore Convention on Mediation. Извлечено от <https://www.singaporeconvention.org/>

За контакти:

Гл. ас. д-р Недялка Александрова
Икономически университет –
Варна
alexandrova.n@ue-varna.bg

ЕТИКА В МЕДИАЦИЯТА

Доц. д-р Петя Неделева

Департамент „Право“ на Нов български университет

ETHICS IN MEDIATION

Assoc. Prof. Petya Nedeleva, PhD

Department “Law”, New Bulgarian University

Резюме: Етиката в медиацията е важен елемент и гаранция за успеха на медиационната процедура. Изискването за етично поведение се отнася както за поведението на медиатора, така и за отношението му към участниците в медиационната процедура, а също и за взаимоотношенията между медиаторите по повод тяхната дейност, на медиатора към препращащия съдия по делото и адвокатите по дадения спор. Част от задълженията на медиатора продължават и след приключването на процедурата (забрана за разгласяване на информация).

Ключови думи: *етика в медиацията, алтернативни способи за решаване на спорове, медиация, етичен кодекс на медиатора, медиатор, съдебна система, Закон за медиацията в България*

Abstract: Ethics in mediation is an important element and guarantee for the success of the mediation procedure. The requirement for ethical behavior refers both to the behavior of the mediator throughout the procedure and to his attitude towards the participants in the mediation procedure, as well as to the relationship between the mediators regarding their activity, the mediator to the referring judge in the case and the lawyers in the given dispute. Part of the mediator's obligation continues after the conclusion of the procedure (prohibition of disclosing information).

Keywords: *ethics in mediation, alternative dispute resolution, mediation, mediator's code of ethics, mediator, judicial system, Bulgarian Mediation Act*

Етиката в медиацията регулира същността и приложението на моралните и професионалните принципи, основополагащи за поведението на медиатора и участниците в процедурата по медиация. Етиката в медиацията има ключово значение за успешното провеждане на медиационната процедура и за осигуряването на справедливи и добронамерени отношения между страните. Гаранция е за разширяване приложението на медиацията при решаване на различни видове спорове.

Медиацията е доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно разрешаване на спорове, при която трето неутрално лице – медиатор, подпомага спорещите страни да постигнат споразумение. Това определение за медиация е заложено в Закона за медиацията, където се намират също основополагащите правила за провеждане на процедурата.

Основните принципи на медиацията, участниците в процедурата, същността и съдържанието на споразумението са подробно регламентирани в Закон за медиацията (ЗМ)¹, изменен и допълнен през 2022 г.² с нови текстове относно медиацията по висящи съдебни дела, обявени за противоконституционни с решение на КС³.

Други вътрешни и международни актове, в които се съдържат норми относно медиацията и етиката в процедурата, са: Наредба №2 от 15.03.2007 г. за условията и реда за одобряване на организациите, които обучават медиатори; за изискванията за обучение на медиатори; за реда за вписване, отписване и заличаване на медиатори от Единния регистър на медиаторите и за процедурните и етични правила за поведение на медиатора (Наредба №2)⁴, Директива 2008/52/ЕО НА Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2008 година относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси, Гражданския процесуален кодекс (ГПК) и др. Разпоредби относно етиката в медиацията се съдържат в Процедурни и етични правила за поведение на медиатора, издадена на основание §1 от преходните и заключителните разпоредби на Закона за медиацията.⁵ Регламента на етичните правила се съдържат и във вътрешните правилници на медиационните организации⁶

¹ ДВ, бр. 110/ 2004.

² ДВ, бр. 11/02. 02. 2023 г.

³ С Решение №11 от 1 юли 2024 г. по конституционно дело №11 от 2024 г. Конституционният съд се произнесе в подкрепа на искането на Висшия адвокатски съвет и обяви за противоконституционни исканите от вносителя текстове на чл. 19, чл. 20, чл. 21, чл. 22, чл. 23, чл. 24, ал. 1 и чл. 25 от Закона за медиацията и на чл. 78а, чл. 140а, чл. 140б, чл. 267, ал. 3, чл. 314а, чл. 341а и чл. 374а от Гражданския процесуален кодекс.

⁴ ДВ, бр. 26/27. 03. 2007 г.

⁵ Вж. Процедурни и етични правила за поведение на медиатора, приети от министъра на правосъдието със Заповед № ЛС-04-364 от 17.06.2005 г., издадена на основание §1 от преходните и заключителните разпоредби на Закона за медиацията.

⁶ Правилник на Центъра за спогодби и медиация при СРС и СГС и др.

Основна роля в провеждане на процедурата има медиаторът. Във връзка с въвеждане на медиацията по всякакви съдебни дела започна дебат относно необходимостта от юридическо образование на медиаторите, които ще работят в съдебните центрове по медиация⁷. За да се гарантира качеството на процедурата, се предвиждаше допълнителен подбор и обучение на съдебните медиатори.

Отличната диплома, високата квалификация, допълнителният подбор без съмнение са важни и необходими за качествената и успешна медиационна процедура, за реализацията на медиаторите и удовлетвореността на страните и съда. Но те не са достатъчна гаранция за ефикасната професионална дейност на медиаторите и успешното провеждане на медиацията. От съществено значение при упражняването на дейността на медиатора е нравственият императив, спазването на етичните правила и моралните норми във всички етапи от медиационната процедура и след нейното приключване, в общите и индивидуалните срещи (ако такива се проведат), в отношенията със страните, съда, администрацията. Етиката е от изключително значение за качеството и популярността на алтернативните способи за решаване на спорове и в частност за медиацията. Широкото използване на медиацията ще намали натовареността на съдебната система и ще допринесе за по-бързо придвижване на делата, спазване на срокове, достатъчно време, необходимо за разглеждане и произнасяне по дела, които не са подходящи за медиация.

Както вече посочих, медиацията е структурирана процедура, при която две или повече спорещи страни се опитват сами, на доброволни начала, да постигнат споразумение за разрешаване на спора между тях с помощта на трето лице, наричано „медиатор“. В разпоредбите на Закона за медиацията са разписани същността, материалните и процесуалните правила за провеждане на медиацията, но нейната есенция и същност се съдържат най-вече в етичните принципи на медиацията.

Етиката изучава и прилага нравствените норми, стандарти, правила в поведението на членовете на едно общество. В областта на медиацията говорим за етика в поведението на медиатора във връзка с неговата практика, т.е. в неговата професионална дейност. Затова говорим за професионална етика в дейността на медиатора. Но ети-

⁷ Вж. чл. 20 ЗМ, ДВ, бр. 11 от 2023 г., в сила от 01.07.2024 г., обявен за противоконституционен с РКС №11 от 2024 г., ДВ, бр. 57 от 2024 г.

ката трябва да съпътства и цялостно живота на медиатора, включително и в личен аспект. Неговите поведение в обществото, начин на обличане, среда, публични изяви са от съществено значение за формиране на публичния му облик, за доверието и авторитета му пред останалите медиатори, пред участниците в спора, пред общността и обществото като цяло.

Професионалната етика е важен елемент за всяка една професия. В тази връзка са създадени Етичен кодекс на лекарите, Етичен кодекс на магистратите, Етичен кодекс на адвоката, Етичен кодекс на служителите в МВР, Етичен кодекс на държавните служители, Етичен кодекс на медиите и др. В България все още няма Етичен кодекс на медиатора. Вероятно причината е, че професията „Медиатор“ още не е нормативно регламентирана. Има общи принципи, които се съдържат в етичните кодекси, независимо че са предназначени за различни професии. Това са професионализъм, правилото да не се причинява вреда, добросъвестност при изпълняване на задълженията, предоставяне на качествена услуга, професионална тайна и др.

Законът за медиацията регламентира основни принципи на медиацията, особеностите на медиационната процедура, както и изискванията към медиатора. В чл. 9, ал. 1 ЗМ се казва, че медиаторът осъществява дейността си добросъвестно при спазване на закона, добрите нрави и Процедурните и етични правила за поведение на медиатора. Тези правила се определят с наредба по чл. 8, ал. 4 ЗМ. В изпълнение на разпоредбите на ЗМ е приета Наредба №2 от 15 март 2007 г. за условията и реда за одобряване на организациите, които обучават медиатори; за изискванията за обучение на медиатори; за реда за вписване, отписване и заличаване на медиатори от Единния регистър на медиаторите и за процедурните и етичните правила за поведение на медиатора⁸. В чл. 1 на Наредба №2 се казва, че с нея се уреждат:

1. условията и редът за одобряване на организациите, които обучават медиатори;
2. изискванията за обучение на медиатори;
3. редът за вписване, отписване и заличаване на медиатори от Единния регистър на медиаторите;
4. процедурните и етичните правила за поведение на медиатора.

⁸ ДВ, бр. 26 от 2007 г.

Глава четвърта на наредбата е озаглавена „Процедурни и етични правила за поведение на медиатора“. Освен с характера на етични правила за поведение, спазването им е и юридическо задължение на медиатора, тъй като са регламентирани в правни норми.

Много по-обхватно и изчерпателно е съдържанието на Европейския кодекс за поведение на медиатора (European Code of Conduct for Mediators) като етичен кодекс, чиито разпоредби медиаторите е препоръчително да спазват в реализирането на своята дейност (ЕКПМ). Кодексът е приложим по всички видове медиация, като се поставя акцент върху медиацията по граждански и търговски дела. В Препоръка (99)19 по въпросите на медиацията по наказателни дела, приета от Европейската комисия към Съвета на Европа (Страсбург, 7 декември 2007 г., СЕРЕJ (2007) 13PROV2), е посочено, че ЕКПМ при медиацията по граждански и търговски дела придобива общо признание в Европа и се препоръчва изготвянето на специален Кодекс за поведение, като се отчитат особеностите на медиацията по наказателни дела.

В някои държави от ЕС са приети практически наръчници и кодекси за добро поведение на медиаторите, както и структури, които осъществяват контрол за тяхното приложение (Австрия, Великобритания, Унгария, Румъния). В Гърция функционира „Съвет по етика и дисциплинарен контрол“, който отговаря за спазване от страна на медиаторите на задълженията, произтичащи от Закон 4640/2019 за прилагане на дисциплинарни правила и налагане на наказания при етични нарушения на медиатора.

Също така в правилниците на много от българските медиационни организации са включени изрични правила, отнасящи се за етичното поведение в работата на центъра и неговите членове. В Правилника за организацията и дейността на Центъра за спогодби и медиация към Софийския районен съд и Софийския градски съд са предвидени подобни правила. На ОС на Центъра се делегира правомощие да приема правила за професионално и етично провеждане на медиационната процедура и разпределянето на случаи и осъществява контрол за спазването им чрез приетите в Правилника мерки (чл. 3.5.2). В чл. 3.2. е предвидена отговорност на членовете на ОС, като в това им качество те отговарят пред административните ръководители на СРС и СГС за своята обективност, прозрачност на работа, професионална преценка и етика.

С последните промени в Закона за медиацията е предвидено създаване на Етичен кодекс на медиатора, приет с акт на Националната камара на медиаторите, като тези разпоредби предстои да бъдат изпълнени. Очакваме такъв кодекс да бъде създаден в обозримо бъдеще, като в него ще се утвърдят основополагащи нравствени и етични правила, които ще ръководят лицата, практикуващи медиация в различни сфери. В този етичен кодекс е необходимо да залегнат правила, които да регламентират етиката в поведението и дейността на медиатора като основно лице, което ръководи процедурата. Етичните принципи трябва да бъдат основополагащи и за страните – участници в процедурата, и за адвокатите, ако страните са решили да ангажират такива. Създаването и приложението на единен кодекс за етично поведение в процедурата по медиация ще доведе до повишаване на общественото доверие към медиацията и ще утвърди нейната роля като способ за решаване на спорове.

В тази връзка особено важни са следните принципи:

1. Уважение, разбиране и подкрепа на участниците – медиаторът има за задача да оказва пълна подкрепа на страните, да им съдейства в комуникацията, изясняване на спорните въпроси, търсенето на решения, подобряване на комуникацията между страните. За постигане на целите на медиацията медиаторът се отнася с уважение, търпение и разбиране към страните. Професионалната етика изисква от него да не избухва, да не показва нетърпение за приключване на процедурата, да бъде толерантен към особеностите и екстравагантността на страните, да намалява напрежението и да стимулира ползотворния диалог с цел намиране на решение на спорните въпроси.

2. Да не се вреди на страните. Този принцип е важен с оглед факта, че няма сериозен контрол върху дейността на медиаторите. Изискванията за квалификация и опит са от изключително значение за ползотворното протичане на процедурата и нейния успешен край. Под успешна процедура се разбира не само процедурата, която е завършила с постигнато споразумение по спорните въпроси, но също така медиационна процедура, допринесла за възстановяване и подобряване на комуникацията между страните, за стимулиране на диалога между тях и установяване на бъдеща комуникация, особено в случаите, в които отношенията между страните се налага да продължат и в бъдеще.

3. Конфликт на интереси – от една страна, това означава невъзможност да се съчетават различни роли – например медиатор и адвокат в една процедура или на една страна. Медиаторът не трябва да приема да участва в медиации, при които има личен интерес или предишна връзка със страните, което би могло да повлияе на неговата неутралност. Ако възникне конфликт на интереси, той трябва да бъде разкрит пред страните незабавно. Липсата на конфликт на интереси предполага независимост и неутралност на медиатора или медиаторите, участващи в процедурата. Прозрачност и откритост – медиаторът трябва да бъде напълно честен и открит към участниците по отношение на своите действия, в отговорите на поставените въпроси и т.н.

В случай че медиаторът познава една от страните в процедурата, бил е неин адвокат или е работил с нея в друго качество, е задължително да съобщи този факт на всички участници в самото начало. Ако това е неприемливо за останалите участници, медиаторът трябва да си направи отвод и да бъде заменен своевременно с друг негов колега. Изисква се неутралност и безпристрастност в процедурата по отношение на страните и казуса. Замяна на медиатор в процедурата се изисква и в случай че медиаторът губи своята безпристрастност и започва да защитава една от страните в спора. Това може да се дължи на близка житейска ситуация на медиатора, на категорична преценка коя страна има право и трябва да надделее или поради субективна симпатия към участник в процедурата. В тези случаи медиаторът се оттегля от процедурата (чл. 10, ал. 3 ЗМ). Според чл. 33 от Наредба №2/ 2007 при прекратяване на функциите си медиаторът не е освободен от задължението си да пази тайна, свързана с дейността му като медиатор.

4. Професионализъм и почтеност. Медиаторът е етично задължен непрекъснато да повишава своята квалификация. За целта е необходимо системно да преминава през различни видове специализирани обучения, с които да допълва своята квалификация и умения. Водещият процедурата трябва да демонстрира високо ниво на професионализъм и етично поведение във всички свои действия и да гарантира, че процесът се ръководи с почтеност и уважение към всички участници.

5. Конфиденциалност – по отношение на всички факти и данни по случая. Конфиденциалността е основен принцип в процедурата

по медиация, заложена в чл. 10, ал. 4 ЗМ. Медиаторът е законово и етично възпрепятстван да разпространява каквато и да е информация, получена по време на медиационната процедура. В тази връзка той подписва декларация за конфиденциалност по чл. 13, ал. 3 ЗМ. Задължението да не разпространява получената по време на процедурата информация се отнася и до възможността да води бележки по време на процедурата, които не е възможно да се приложат към архива по случая, а трябва да бъдат унищожени. Всички дискусии и информация, обменени по време на медиацията, трябва да останат поверителни. Медиаторът и участниците не могат да разкриват информация на трети страни освен ако не е изрично договорено. Този принцип се прилага и в индивидуалните срещи с всяка от страните. Информацията, получена в резултат на подобна среща, не може да бъде споделена от медиатора с друг участник в процедурата по медиация без изричното съгласие на страната – източник на информацията.

6. Информирано съгласие. Страните в медиацията трябва да познават своите права, процедурата и последиците от решенията, които вземат. Медиаторът трябва да предоставя необходимата информация и да гарантира, че всички решения се вземат доброволно и съзнателно. Той е задължен да разясни подробно същността на медиацията на страните и да се увери, че те участват в процедурата доброволно. За целта страните подписват в началото на процедурата споразумение или договор за медиация.

7. Самоопределение на страните. Медиаторът трябва да зачита правото на страните сами да вземат решенията, които считат за най-подходящи за тях. Ролята на медиатора е да подпомага процеса на комуникация, но не и да налага решения. Той няма право да консултира страните, но може да дава правна информация, ако това е важно за крайния резултат от процедурата и оформянето на споразумението.

8. Осигуряване на качество на процедурата. Качеството на процедурата по медиация е гаранция за успешното ѝ приключване. Качествената процедура зависи от добрата организация в центъра по медиация, правилния подбор на медиатор и неговата висока квалификация.

9. Етичност в рекламиране на предлаганите услуги от медиатора. Както при други професии, така и в сферата на медиацията се налага популяризиране по различни начини на дейността на медиатора

и неговата компетентност. Въпрос на етика е доколко агресивна ще бъде една реклама, какво ще бъде нейното съдържание, да не въвежда в заблуждение и т.н. Медиацията не е универсално „лекарство“. Има случаи, в които нейното приложение не се препоръчва или дори е забранено (при наличие на домашно насилие). В Наредба №2 се казва, че медиаторът популяризира дейността си по начин и със средства, които дават вярна представа за медиацията (чл. 35).

10. Възнаграждението на медиатора е тема, която все още очаква решение на национално ниво. За целта е необходимо да се изработи единна тарифа за минималните възнаграждения на медиаторите (по подобие на адвокатската и др. професии). Подобна тарифа ще легитимира възможността за заплащане на медиаторите, ще повиши отговорността на страните в процедурата и ще повиши нивото на медиацията като цяло.

Въпросът с възнаграждението на медиатора е необходимо да бъде обсъден в началото на процедурата. Ако страните приемат условията за заплащане на медиатора, процедурата започва. Възнаграждението на медиатора не може да бъде обвързано с постигнатите от медиацията резултати или да бъде определено под някакво условие.

11. Независимост на медиатора – да информира страните, ако се намира в определени служебни, лични, родствени, финансови отношения с някой от участниците в процедурата. Медиаторът трябва да бъде напълно неутрален и безпристрастен спрямо всички страни в конфликта. Той не трябва да проявява предпочитания или да влияе на решенията, които страните вземат. Ако не е така – да се отведе от процедурата. Това задължение на медиатора съпътства цялата процедура.

Следването на тези етични принципи е от съществено значение за успеха на процедурата и за запазване на доверието в медиацията като алтернативен способ за разрешаване на конфликти.

Етичното поведение на медиатора трябва да съпътства цялата медиационна процедура – от нейното начало до нейния край. Част от задълженията на медиатора продължават и след приключването на процедурата (забрана за разгласяване на информация). В тази връзка медиаторът трябва да бъде защитен, ако с неговото време и име се злоупотребява и да носи отговорност, включително и материална такава, ако наруши правилата и етичните принципи, с което навреди на участник в процедурата.

От съществено значение за утвърждаване на медиацията като иновативен способ за решаване на спорове, за утвърждаване авторитета на медиаторите и тяхната роля в обществото, за успешното развитие и приключване на медиационната процедура е спазването на етични правила. Те не са достатъчно регламентирани и утвърдени в правната уредба. Съществува разнообразна европейска практика, възприета в дейността на различни организации на медиатори и част от техните вътрешни правилници.

Етиката в медиацията е важен елемент и гаранция за успеха на медиационната процедура. Изискването за етично поведение се отнася както за поведението на медиатора, така и за отношението му към участниците в медиационната процедура, а също и за взаимоотношенията между медиаторите по повод тяхната дейност, на медиатора към препращащия съдия по делото и адвокатите по дадения спор. За утвърждаването на професията медиатор в България от съществено значение е наличието и прилагането на етичен кодекс за поведение на медиатора, който да утвърди основополагащи етични правила в медиационната процедура, а също така създаването на контролен орган за дейността на медиаторите. Въпросът за етиката в медиацията трябва да бъде неизменна част от програмата за обучение на нови медиатори.

За контакти:

Доц. д-р Петя Неделева
Департамент „Право“
на Нов български университет
pnedeleva@nbu.bg

ПРИЛАГАНЕ НА ИГРИ И СИМУЛАЦИИ КАТО ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ НА КОНФЛИКТИ, ИЗГРАЖДАНЕ НА КЛЮЧОВИ КОМПЕТЕНЦИИ ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ И СПЛОТЯВАНЕ НА ЕКИПИ И ОБЩНОСТИ

Юлия Стоева

Юрисконсулт, медиатор, треньор по йога – Фондация „Гей“

IMPLEMENTING GAMES AND SIMULATIONS AS A TOOL FOR CONFLICT PREVENTION, DEVELOPING KEY COMPETENCIES FOR DISPUTE RESOLUTION, AND STRENGTHENING TEAM AND COMMUNITY COHESION

Yuliya Stoeva

Legal adviser, mediator – “Geya” Foundation

Резюме: Изследването анализира прилагането на игри и симулации като инструменти за превенция на конфликти, развитие на ключови компетенции за разрешаване на спорове и сплотяване на екипи и общности. Чрез систематично използване на игрови и симулационни методи се изследва тяхното въздействие върху социалните взаимодействия, комуникационните умения и способността за колаборация в различни контексти. Резултатите показват, че игрите и симулациите подпомагат ефективното обучение и развитието на умения, необходими за успешното разрешаване на конфликти и укрепване на екипната динамика. Подчертава се значението на адаптиране на тези методи към специфичните нужди на групите, както и необходимостта от професионално фасилитиране и последваща оценка на резултатите.

Ключови думи: *симулация, игри, екип, общност, конфликти, ключови компетенции*

Summary: The report analyzes the use of games and simulations as innovative tools for conflict prevention, the development of key competencies for dispute resolution, and the strengthening of team and community cohesion. By systematically applying gaming and simulation methods, the study examines their impact on social interactions, communication skills, and the ability to collaborate in various contexts. The results indicate that games and simulations support effective learning and the development of skills necessary for successful conflict resolution and team dynamics. The study emphasizes the importance of

adapting these methods to the specific needs of groups, as well as the need for professional facilitation and follow-up evaluation of the outcomes.

Keywords: *simulation, games, team, community, conflict, core competencies*

Въведение

Конфликтите са неизбежна част от човешкото взаимодействие и могат да възникнат в различни контексти, включително в работна среда, образователни институции, социални групи и дори в семействата. Те могат да бъдат резултат от разнообразие от фактори, като различия в интересите, ценностите, възприятията и комуникационните стилове. Конфликтите, ако не бъдат адекватно управлявани, могат да доведат до значителни негативни последици, като понижаване на продуктивността, нарушаване на междуличностните отношения, повишен стрес и загуба на ресурси.

Необходимостта от ефективни методи за превенция и разрешаване на конфликти е критична за поддържането на здравословна и продуктивна среда в различни сфери на живота. Традиционните подходи за управление на конфликти, като медиаторство и формално обучение по комуникационни умения, често са недостатъчни за справяне с динамичния и комплексен характер на конфликтите. Съществуващите методи могат да бъдат неефективни, особено когато липсва активен и ангажиращ подход, който да включва участниците в реалистични и практични сценарии.

Игрите и симулациите представляват иновативен и интерактивен подход към обучението и развитието на умения, които са от съществено значение за превенция и управление на конфликти. Те предоставят уникална възможност за участниците да се включат активно в процеса на обучение, като им позволяват да изследват и изпитват различни сценарии в контролирана среда. Основните предимства на този подход включват:

- **Интерактивно учене и ангажираност.** Игрите и симулациите ангажират участниците активно, стимулирайки ги да взаимодействат, вземат решения и анализират резултатите от своите действия. Този подход насърчава по-добро разбиране и запомняне на учебния материал.

- **Безопасна среда за експериментиране.** Участниците могат да експериментират с различни стратегии за управление на конфли-

кти без риск от реални негативни последици. Това им позволява да изпробват нови подходи и да развиват умения за справяне с трудни ситуации.

- **Реалистични и практични сценарии.** Игрите и симулациите могат да бъдат проектирани да отразяват реални ситуации и предизвикателства, които участниците могат да срещнат в своята работа или личен живот. Това прави обучението по-практично и релевантно.

- **Развитие на ключови компетенции.** Чрез игри и симулации се развиват умения, като комуникация, сътрудничество, критично, конструктивно, продуктивно, творческо мислене и емоционална интелигентност. Тези компетенции са от съществено значение за ефективно управление на конфликти и сплотяване на екипи.

- **Оценка и обратна връзка.** Игрите и симулациите предоставят възможност за незабавна обратна връзка, която помага на участниците да осъзнаят своите силни страни и области за подобрене.

В контекста на постоянно променящите се социални и професионални среди, игри и симулации предлагат гъвкав и адаптивен подход към обучението и развитието на умения. Те могат да бъдат персонализирани според специфичните нужди на участниците и са подходящи за различни възрастови групи и културни среди. Тази методология не само подобрява способността за разрешаване на конфликти, но също така насърчава по-добро разбиране и приемане на различията, което е от съществено значение за съвременните мултикултурни и мултидисциплинарни екипи.

Теоретични основи

Теория на игрите и игровото учене

Теорията на игрите представлява интердисциплинарна област, която използва математически модели за анализ на стратегическите взаимодействия между индивиди или групи, наречени играчи. В контекста на психологическите и педагогическите теории теорията на игрите се използва за разбиране на начина, по който индивидите вземат решения в конкурентни или кооперативни ситуации. Основните концепции включват стратегии, равновесие на Неш и оптимизация, които помагат за предсказване на резултатите от взаимодействията в различни сценарии.

Игровото учене от своя страна е педагогическа теория, която ак-

центрира върху използването на игри като метод за обучение. Основава се на предположението, че игрите стимулират когнитивното развитие, ангажират емоциите и насърчават социалното взаимодействие, което прави ученето по-ефективно и задълбочено. В образователен контекст игровото учене използва игри за развитието на различни умения, включително решаване на проблеми, критично мислене и емоционална интелигентност. Тези методи предоставят на участниците възможността да експериментират с различни стратегии и да получат незабавна обратна връзка, което подпомага процеса на учене.

Социално-психологически подходи към конфликтите и тяхното разрешаване

Социалната психология предоставя рамка за разбиране на конфликтите като неизбежен аспект на човешките взаимодействия, възникващ от несъвместими цели, интереси или ценности между индивиди или групи. Основни концепции в тази област включват социално сравнение, социална идентичност и атрибутивна теория, които обясняват механизмите, чрез които конфликтите се развиват и ескалират.

- **Социално сравнение и конфликти.** Теорията на социалното сравнение предполага, че индивидите оценяват своите мнения и способности, сравнявайки се с другите, което може да доведе до конфликти, когато се възприемат като различни или конкурентни.

- **Социална идентичност.** Тази теория разглежда как принадлежността към групи влияе върху междугруповите отношения и може да води до конфликти. Когато индивидите се идентифицират силно със своята група, те могат да възприемат членовете на други групи като заплаха или конкуренция.

- **Атрибутивна теория.** Според тази теория начинът, по който хората обясняват причините за поведението на другите (атрибуции), може да допринесе за възникването и поддържането на конфликти. Например ако човек приписва негативни действия на характера на другия, а не на ситуацията, вероятността за конфликт се увеличава.

Социално-психологическите подходи към разрешаването на конфликти включват методи като медиация, фасилитиране на диалог и използване на техники за изграждане на съгласие. Целта на тези методи е да се създаде конструктивна среда, в която страните могат да изразят своите нужди и притеснения, да идентифицират общи интереси и да разработят взаимноизгодни решения.

Обобщавайки, теоретичните основи, базирани на теорията на игрите, игровото учене и социално-психологическите подходи, предоставят ценни прозрения за разработването на ефективни стратегии за превенция на конфликти и развитие на умения за тяхното разрешаване. Тези теории не само обясняват динамиката на конфликта, но също така подчертават значението на активното и контекстуално адаптираното учене за развитието на необходимите компетенции за ефективно взаимодействие и колаборация в различни социални и професионални контексти.

Социологически и организационни теории

Теорията на груповата динамика изследва поведението на индивидите в групи и начините, по които тези групи функционират. Разработена първоначално от Курт Левин, тази теория разглежда групите като динамични системи, в които членовете взаимодействат помежду си, за да постигнат общи цели. Основните концепции включват ролите в групата, нормите, етапите на развитие на групата и лидерството.

- **Роли и норми.** Всяка група развива специфични роли и норми, които определят поведението на членовете и подпомагат функционирането на групата. Ролите могат да включват лидерски, поддържащи или специализирани функции, които допринасят за постигането на целите на групата. Нормите определят приемливото поведение в групата и поддържат груповата култура и кохезия.

- **Етапи на развитие на групата.** Групите често преминават през няколко етапа на развитие: формиране, етап на буря, нормализиране, реализиране и закриване. Всеки етап представлява различни предизвикателства и възможности за членовете на групата да изградят ефективни взаимоотношения и работни процеси.

- **Екипна ефективност.** Ефективността на екипа зависи от редица фактори, включително структурата на екипа, компетенциите на членовете, комуникацията и лидерството. Екипната ефективност може да бъде оценена по критерии като продуктивност, качество на решенията, удовлетворение на членовете и устойчивост на стрес.

Теорията на груповата динамика е критично важна за разбирането на екипната ефективност в организационни контексти. Тя подчертава значението на създаването на позитивна групова култура и условия за ефективно сътрудничество, които могат да бъдат подкрепени чрез подходящо лидерство и управление на груповите процеси.

Ролята на симулациите в управлението на промяната и обучението на служители

Симулациите са мощен инструмент в управлението на промяната и обучението на служители, предоставяйки възможност за експериментирание и учене в контролирана среда. Те позволяват на участниците да изпитат последиците от различни решения и стратегии без реалните рискове, свързани с тях.

В контекста на управлението на промяната симулациите могат да бъдат използвани за моделиране на различни сценарии и последици от организационни промени, като нови бизнес стратегии, реорганизация или технологични иновации. Те помагат на служителите да разбират и да се адаптират към промените, като им позволяват да видят как техните действия и решения могат да повлияят на организацията като цяло.

Симулациите са ефективен метод за развитие на ключови компетенции, като лидерство, решаване на проблеми и работа в екип. Те предоставят на участниците възможността да практикуват и усъвършенстват умения в ситуации, близки до реалните, като се фокусират върху специфични задачи и предизвикателства.

Предлагат възможност за обективна оценка на поведението и решенията на участниците. Обратната връзка от симулациите може да се използва за идентифициране на силни страни и области за подобрене, което е особено важно за развитието на лидерски и управленски компетенции.

Ролята на симулациите в организационното обучение и управлението на промяната е неocenима. Те не само подпомагат процеса на обучение и адаптация, но също така предлагат възможности за стратегическо планиране и оценка на готовността на организацията и нейните служители за бъдещи предизвикателства. В крайна сметка симулациите улесняват изграждането на гъвкави и адаптивни организационни култури, които са ключови за дългосрочния успех и устойчивост.

Описание на изследователския дизайн и методите за събиране на данни

Изследването използва смесен изследователски дизайн, който комбинира качествени и количествени методи за постигане на дълбочинно

разбиране на въздействието на игрите и симулациите върху превенцията на конфликти, развитието на компетенции за разрешаване на спорове и сплотяването на екипи. Дизайнът включва три основни етапа:

- **Предварителна фаза.** Провеждане на литературен преглед и експертни консултации за определяне на подходящите игри и симулации, които да бъдат използвани в изследването. Определяне на основните параметри за оценка и критериите за подбор на участници.

- **Изпълнителна фаза.** Прилагане на избраните игри и симулации в контекста на изследването, наблюдение и записване на процесите и взаимодействията между участниците. Данните се събират чрез наблюдения, анкетни въпросници и интервюта, както и чрез оценка на резултатите от симулациите.

- **Заклучителна фаза.** Анализ на събраните данни, включително количествени анализи на анкетните резултати и качествени анализи на интервютата и наблюденията. Обобщаване на резултатите и изготвяне на препоръки за практическо приложение на методологията.

Оценка на ефективността на игрите и симулациите чрез качествени и количествени методи

- **Качествени методи.** Използвани са полуструктурирани интервюта и фокус групи, за да се събере дълбока информация за преживяванията и възприятията на участниците. Наблюденията по време на симулациите предоставят контекстуално разбиране за динамиката на групите и индивидуалното поведение.

- **Количествени методи.** Анкетни въпросници, включващи скали за самооценка на умения, са използвани за измерване на промените в компетенциите на участниците преди и след участието в игрите и симулациите. Статистическите анализи, като t-тестове и регресионен анализ, са приложени за оценка на значимостта на наблюдаваните промени.

Методи за събиране на обратна връзка от участниците

- **Анкетни за удовлетвореност.** Анкетни, фокусирани върху удовлетвореността на участниците от използваните игри и симулации, се използват за оценка на тяхното възприятие за полезността и релевантността на методите.

- **Дневници и самоотразяване.** Участниците водят дневници по време на участието си в изследването, където описват своите мисли, чувства и реакции на различни етапи от игрите и симулациите.

Тези записи предоставят ценна информация за процеса на учене и промяната в самооценката на компетенциите.

- **Последващи интервюта.** Провеждат се интервюта след приключване на игрите и симулациите, за да се получи подробна обратна връзка относно дългосрочните ефекти и въздействието на преживяното обучение върху работата и междуличностните отношения на участниците.

Заклучение

Изследването подчертава значимостта на игрите и симулациите като иновативни методи за обучение и развитие в различни контексти. Те предлагат интерактивен подход, който насърчава критичното, творческото, конструктивното мислене, решаването на проблеми и работата в екип, особено в образователни, бизнес и социални среди. В учебните заведения тези методи стимулират активното участие на учениците, докато в корпоративния сектор подпомагат развитието на лидерски и стратегически умения. В социалните услуги игрите и симулациите подпомагат обучението на персонал и доброволци, като предоставят инструменти за управление на конфликти и културна чувствителност.

Важен аспект за успешното внедряване на игрови програми е тяхната адаптация към специфичния контекст на целевата аудитория, изискваща квалифицирани фасилитатори и ефективна оценка на резултатите. Изследването допринася към теоретичната рамка за превенция на конфликти и развитие на социални и емоционални компетенции, като предоставя емпирични данни за ефективността на тези методи. Налице е потенциал за дългосрочно влияние върху организационната практика и социалната политика, като игрите и симулациите могат да подкрепят инклузивни практики, подобряване на екипната ефективност и изграждане на устойчиви организационни култури.

Използвана литература:

1. Георгиева, Р. (2017). *Обучение чрез игри и симулации: Теория и практика*. София: Св. Климент Охридски.
2. Иванов, Н. (2018). *Педагогическа психология на обучението: Игрови подходи и методи*. Нов български университет.

3. Петров, М. (2019). *Групова динамика и управление на конфликти: Ролята на симулациите и игрите*. Военна академия „Г. С. Раковски“.
4. Тодоров, В. (2020). *Геймификация в корпоративното обучение: Методи и добри практики*. Варна: Наука и икономика.
5. Маринова, Д. (2015). *Образователни технологии и методи: Игри и симулации в учебния процес*. Пловдивски университет „Паисий Хилендарски“.
6. Aldrich, C. (2009). *The Complete Guide to Simulations and Serious Games: How the Most Valuable Content Will Be Created in the Age Beyond Gutenberg to Google*. John Wiley & Sons.
7. Garris, R., Ahlers, R., Driskell, J. E. (2002). Games, Motivation, and Learning: A Research and Practice Model. // *Simulation & Gaming*, Vol. 33(4), pp. 441-467.
8. Gee, J. P. (2003). *What Video Games Have to Teach Us About Learning and Literacy*. Palgrave Macmillan.
9. Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Prentice-Hall.
10. Schell, J. (2008). *The Art of Game Design: A Book of Lenses*. CRC Press.
11. Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art & Practice of The Learning Organization*. Doubleday.
12. Shubik, M. (1989). *A Game Theoretic Approach to Political Economy*. MIT Press.
13. Zichermann, G., Cunningham, C. (2011). *Gamification by Design: Implementing Game Mechanics in Web and Mobile Apps*. O'Reilly Media.
14. Yardley-Matwiejczuk, K. M. (1997). *Role Play: Theory and Practice*. Sage Publications.

За контакти:

Юлия Стоева

Юрисконсулт, медиатор, треньор
по йога – Фондация „Гей“

jullstoeva@gmail.com

ИНТЕГРИРАН СОФТУЕР ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЦЕНТРОВЕ ПО МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛНИТЕ ИНСТИТУЦИИ: ПОДОБРЯВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И КОМУНИКАЦИЯТА

Лиляна Барганска

*Магистър „Право“, магистър „Здравен мениджмънт“,
докторант към Институт по информационни
и комуникационни технологии към БАН, сертифициран
медиатор и обучител по медиация*

*Председател на УС на Институт „Итера“, председател
на УС на Камарата на медиаторите в България*

INTEGRATED SOFTWARE FOR THE MANAGEMENT OF MEDIATION CENTERS IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS: IMPROVING EFFICIENCY AND COMMUNICATION

Lilyana Barganska

*Master of Law, Master of Health Management, PhD student
at Institute of Information and Communication Technologies
at Bulgarian Academy of Sciences, certified mediator, certified
mediation trainer*

*Chairperson of the board of Itera Institute and Chamber of mediators
in Bulgaria*

Резюме: Този доклад разглежда значението на интегрирания софтуер за управление на центрове по медиация в образователните институции, като акцентира върху неговите предимства за подобряване на ефективността и комуникацията в училищната среда. Медиацията е ключова за разрешаването на конфликти и за насърчаване на мирното съжителство в училищата. Интегрираните софтуерни системи улесняват управлението на случаите, координацията на графици и комуникацията между участниците, като същевременно предоставят инструменти за анализ и докладване.

Докладът изследва основните функционалности на софтуера, включително управление на случаи, автоматизация на графици, комуникация в реално време и генериране на доклади. Освен това се акцентира върху ползите от внедряването на тези системи, като повишаване на ефективността, прозрачността и отчетността в медиационните процеси.

Същевременно се обсъждат и предизвикателствата, свързани с внедряването на такъв софтуер, като разходи за въвеждане, обучение на персонала и съпротива срещу промяната. В заключение докладът подчертава, че интегрираният софтуер може значително да подобри управлението на центровете по медиация, като подпомогне създаването на по-добра училищна култура и по-ефективно разрешаване на конфликти.

Ключови думи: *интегриран софтуер, управление на процедура по медиация, образователни институции, центрове по медиация, софтуерни решения*

Abstract: This report examines the importance of integrated software for managing mediation centers in educational institutions, highlighting its benefits for improving efficiency and communication in the school environment. Mediation is key to resolving conflicts and promoting peaceful coexistence in schools. Integrated software systems facilitate case management, schedule coordination, and communication between participants while also providing tools for analysis and reporting.

The report explores the main functionalities of such software, including case management, schedule automation, real-time communication, and report generation. Additionally, it emphasizes the advantages of implementing these systems, such as increased efficiency, transparency, and accountability in mediation processes.

The challenges related to the implementation of such software, including costs, staff training, and resistance to change, are also discussed. In conclusion, the report highlights that integrated software can significantly improve the management of mediation centers by fostering better school culture and more effective conflict resolution.

Keywords: *Integrated software, Mediation management, Educational institutions, Mediation centers, Software solutions*

Въведение

Центровете по медиация в образователните институции играят все по-важна роля в управлението на конфликти и създаването на по-спокойна и продуктивна училищна среда. Внедряването на интегрирани софтуерни решения за управление на тези центрове може значително да подобри тяхната ефективност, координация и комуникация. С развитието на технологиите, използването на специализирани платформи за управление на процесите на медиация става ключов елемент за оптимизиране на работата в училищните институции.

Този доклад изследва концепцията за интегриран софтуер за управление на центрове по медиация, предимствата от използването на такива системи и въздействието им върху ефективността на работата и комуникацията в училищата.

Изложение

1. Значението на центровете по медиация в училищата

Центровете по медиация в образователните институции играят ключова роля за мирното разрешаване на конфликти между ученици, учители и родители. Основната цел на тези центрове е да осигурят алтернативен механизъм за управление на спорове, който да подкрепя културата на разбирателство и сътрудничество в учебната среда. Това е особено важно в контекста на нарастващите напрежение и агресия в училищата.

Едно от основните предизвикателства пред центровете по медиация е ефективното управление на данните, свързани със случаи на конфликти, ангажираните страни и процеса на разрешаване на спорове. Липсата на координирани и структурирани системи за документиране и проследяване на случаите може да доведе до загуба на информация, неефективност и затруднения в комуникацията.

2. Интегриран софтуер за управление: концепция и функционалности

Интегрираните софтуерни системи за управление на центрове по медиация представляват дигитални платформи, които събират, съхраняват и анализират информация, свързана с медиационните процеси в училищата. Те обединяват различни функционалности, като управление на случаи, координация на графици, комуникация между участници и анализ на резултатите.

2.1. Основни функционалности на софтуерните решения

- **Управление на случаи.** Софтуерът позволява централизирано управление на случаи на конфликти, като включва създаване на профили на всяка страна в спора, записване на всички стъпки в медиационния процес и съхранение на всички документи и комуникации, свързани с процеса.

- **Автоматизация на графици.** Интегрираните системи улесняват планирането на медиационните сесии, като координират графиците на медиаторите, учениците, учителите и родителите. Тази функционалност елиминира риска от грешки и дублиране на часове.

- **Комуникация в реално време.** Софтуерът предоставя възможност за директна комуникация между медиаторите и другите участници в процеса чрез съобщения или видео връзки, което ускорява процеса на разрешаване на конфликти.

- **Докладване и анализ.** Внедрените системи предлагат инструменти за генериране на доклади и анализи на ефективността на медиационните програми. Това позволява на училищните администратори и медиаторите да оценяват въздействието на програмите и да оптимизират процесите.

2.2. Сигурност на данните

Едно от най-важните изисквания при внедряването на интегриран софтуер е осигуряването на високо ниво на сигурност на данните. Медиацията в училищата често включва чувствителна информация, която трябва да бъде защитена от неоторизиран достъп. Софтуерните решения следва да включват шифроване на данни, защитени потребителски профили и протоколи за съхранение и архивиране на информацията.

3. Предимства на интегрирания софтуер за управление на центрове по медиация

Интегрираният софтуер за управление на центрове по медиация предлага редица предимства, които значително подобряват ефективността и комуникацията в образователната институция.

3.1. Повишаване на ефективността

Софтуерът автоматизира и оптимизира различни административни процеси, свързани с управлението на случаи, комуникацията и координацията на графици. Това намалява времето, необходимо за организиране на медиационни сесии, и улеснява проследяването на всеки случай от началото до края. Внедряването на софтуер спомага за елиминирането на човешки грешки и предоставя по-добра структура за организиране на информацията.

3.2. Подобрена комуникация

Интегрираните системи за управление на центрове по медиация осигуряват ефективна комуникация между медиатори, ученици, учители и родители. Чрез централизираната платформа участниците могат лесно да комуникират, споделят документи и обсъждат случаи в реално време, което води до по-бързо разрешаване на конфликти.

3.3. Прозрачност и отчетност

Софтуерът предоставя ясни и детайлни записи на всяка стъпка от медиационния процес, което осигурява по-голяма прозрачност и отчетност. Всички участници имат достъп до пълна информация за всеки случай, което намалява риска от недоразумения и недоволство.

3.4. Оценка на ефективността

Инструментите за анализ и генериране на доклади позволяват на училищните ръководители да оценяват ефективността на центровете по медиация. Софтуерът може да предостави данни за броя на разрешените конфликти, средната продължителност на медиационните сесии и степента на удовлетвореност на участниците, което помага за по-добро планиране и развитие на програмите.

4. Предизвикателства при внедряването на софтуер за управление

4.1. Разходи за внедряване

Внедряването на интегрирани софтуерни решения може да изисква значителни начални инвестиции, свързани със закупуването на софтуера, обучението на персонала и поддръжката на системата. Това може да бъде предизвикателство за някои училища, особено в по-малки населени места.

4.2. Обучение на персонала

Едно от ключовите предизвикателства е необходимостта от обучение на училищния персонал и медиаторите за работа с новите системи. Липсата на подходящо обучение може да доведе до ниска ефективност при използването на софтуера.

4.3. Съпротива срещу промяната

Внедряването на нови технологии често среща съпротива от страна на персонала, особено когато става дума за промяна на установени практики и процеси. Училищните ръководители трябва да осигурят адекватна комуникация и мотивация, за да гарантират успешното приемане на новите системи.

Заклучение

Интегрираният софтуер за управление на центрове по медиация предлага множество предимства, свързани с повишаване на ефективността, подобряване на комуникацията и осигуряване на прозрачност в процеса на разрешаване на конфликти в училищата. Въпреки че съществуват предизвикателства при внедряването на тези системи, техните ползи значително превъзхождат трудностите, като подпомагат създаването на по-добра и по-продуктивна училищна среда. В бъдеще такива софтуерни решения ще станат неизменна част от успешното управление на медиационните процеси в образователните институции, насърчавайки културата на диалог и сътрудничество.

Използвана литература:

На английски език:

1. Johnson, D. W., Johnson, R. T. (2016). Conflict resolution in schools: The role of mediation and technology. // Journal of Educational Psychology, Vol. 108(3), pp. 482-493.
2. Weed, P. R., McMahon, S. (2017). Technology-Enhanced Mediation in Educational Settings: Benefits and Challenges. // International Journal of Conflict Management, Vol. 28(2), pp. 135-150.
3. Cremin, H., Bevington, T. (2018). Mediation and Conflict Resolution in Schools: Theory into Practice.
4. Sellman, E. (2015). Peer Mediation and Conflict Resolution: Integrating Technology in School-Based Programs. // Educational Technology Research and Development, Vol. 63(4), 755-774.

На немски език:

1. Schröder, T. (2020). *Mediation im Schulkontext: Einsatz digitaler Werkzeuge zur Konfliktlösung*. Springer.
2. Friedl, B. (2018). „Softwaregestützte Schulmediation: Chancen für Konfliktmanagement in Bildungseinrichtungen.“ *Zeitschrift für Konfliktmanagement*, 19(1), 45-52.
3. Müller, C. (2019). *Digitale Lösungen für die Mediation in Schulen: Ein Leitfaden für den erfolgreichen Einsatz von Software*.
4. Gruber, H. (2017). „Effizientes Konfliktmanagement durch digitale Mediationsplattformen in Schulen.“ *Journal für Konfliktberatung, Mediation und Konfliktmanagement*, 5(2), 89-96.

За контакти:

Лиляна Барганска
Магистър „Право“, магистър
„Здравен мениджмънт“, докторант
към Институт по информационни
и комуникационни технологии
към БАН,
сертифициран медиатор и обучител по
медиация,
Председател на УС на Институт „Ите-
ра“ и Камарата на медиаторите в Бъл-
гария
lily.barganska@gmail.com

ТЕХНОЛОГИЧНИ И ПРАВНИ СТАНДАРТИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОЦЕДУРА ПО ЕЛЕКТРОННА МЕДИАЦИЯ

Томислав Тошков

*Докторант в Университета по библиотекознание
и информационни технологии*

TECHNOLOGICAL AND LEGAL STANDARDS FOR CONDUCTING ELECTRONIC MEDIATION PROCEDURE

Tomislav Toshkov

*PhD Student at the University of Library Studies and Information
Technologies*

Резюме: Електронната медиация е структурирана процедура, при която страните използват електронни средства за комуникация, за да разрешат правни и неправни спорове с помощта на медиатор. Това може да включва видео конференции, електронна поща, чат и други цифрови платформи. За да се осигурят ефективност и справедливост, е важно да се следват определени стандарти. Това изискване поставя редица въпроси, свързани с технологичните и правните изисквания при функциониране на платформите за онлайн медиация.

Ключови думи: медиация, електронна медиация, онлайн платформи, информационни и комуникационни технологии, нормативни изисквания, стандарти за провеждане, правни аспекти, добри практики

Abstract: Electronic mediation is a structured procedure where parties use electronic means of communication to resolve legal and non-legal disputes with the help of a mediator. This may include video conferencing, e-mail, chat and other digital platforms. To ensure efficiency and fairness, it is important to follow certain standards. This requirement raises several questions related to the technological and legal requirements for the operation of online mediation platforms.

Keywords: mediation, electronic mediation, online platforms, information and communication technologies, regulatory requirements, conducting standards, legal aspects, good practices

Въведение

Електронната медиация (или онлайн медиация) представлява доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно решаване на спорове, при която трето неутрално лице – медиатор, подпомага спорещите страни да постигнат взаимноприемливо споразумение¹ чрез използването на интернет технологии и дигитални платформи. Това е еволюционна стъпка в развитието на традиционната медиация, адаптирана към нуждите и възможностите на съвременния цифров свят. В последните години електронната медиация, известна също като онлайн медиация, започва да се утвърждава все повече като важен и ефективен инструмент за разрешаване на спорове. Тя представлява структуриран процес, при който страните по спора използват цифрови платформи и технологии, за да взаимодействат с избрания от тях медиатор и да намерят решение на своите разногласия. С развитието на информационните технологии, особено в контекста на пандемията от COVID-19 и последиците от нея, онлайн медиацията започва да играе все по-голяма роля в правния и бизнес сектора, предлагайки нови възможности и предизвикателства².

Този нов вид способ за решаване на спорове се появява като част от стремглавото развитие на онлайн разрешаването на спорове – ОРС (на английски език: Online Dispute Resolution – ODR), както и все по-широкото приложение на информационните и комуникационните технологии (ИКТ) в съвременното информационно общество. Глобализацията на бизнеса и увеличаващата се мобилност на хората довежда до необходимостта от нови методи за разрешаване на спорове, които да отговорят на нуждите на международната търговия и многобройните юрисдикции. Първоначално ОРС е разработено в края на 90-те години и началото на 2000-те години, като реакция на нарастващото използване на интернет за търговски и лични цели, което довежда до възникване на нови видове спорове (потребителски спорове в онлайн среда), изискващи ефективни и достъпни начини за разре-

¹ Вж. легалната дефиниция за медиация в чл. 2 от Закона за медиацията, обн. ДВ, бр. 110 от 17 декември 2004 г., изм. ДВ, бр. 86 от 24 октомври 2006 г., изм. ДВ, бр. 9 от 28 януари 2011 г., изм. ДВ, бр. 27 от 1 април 2011 г., изм. и доп. ДВ, бр. 77 от 18 септември 2018 г., изм. ДВ, бр. 17 от 26 февруари 2019 г., изм. и доп. ДВ, бр. 11 от 2 февруари 2023 г., изм. ДВ, бр. 57 от 5 юли 2024 г.

² Beck, Ph. (2021). Further evolution of remote mediation expected post-pandemic (<https://www.pinsentmasons.com/out-law/analysis/remote-mediation-post-pandemic>).

шаване. С напредъка на технологиите, особено в областта на комуникацията, електронната медиация се утвърди като достъпен и често използван метод за ОРС. Инструменти, като видео конференции, чат платформи и онлайн документооборот, позволяват на страните да се свързват и да взаимодействат в реално време независимо от географското си местоположение. Повечето електронни платформи и специализирани софтуерни решения за медиация предлагат удобни и сигурни условия за провеждане на медиационни сесии. Онлайн медиацията предлага възможности за бързо и ефективно разрешаване на конфликти без необходимостта от физическо присъствие на страните, което е особено полезно в условия на различия в правните системи и култури, а също и при чисто физическа отдалеченост на страните.

Навлизането на електронната медиация³ стана възможно благодарение на напредъка в няколко ключови технологични области. На първо място това са интернет и мобилните технологии – разпространението на високоскоростен интернет и мобилните устройства предостави платформа за провеждане на медиации в реално време без физически ограничения, с равни възможности за потребителите на този вид услуги. По този начин се гарантира спазването на принципа на равнопоставеност и доброволност на участието в процедурата по онлайн медиация. Видеоконференциите и комуникационните платформи предоставят именно такава възможност. Платформи, като Skype, Viber, WhatsApp, Zoom, Microsoft Teams и други, осигуряват висококачествени видео и аудио връзки, което позволява на медиаторите и страните да комуникират ефективно независимо от географското си разположение. Развитието на технологии за сигурност и шифроване, от друга страна, осигурява конфиденциалността и защитата на информацията, обменяна по време на медиацията, като по този начин се осигурява спазването на принципа на поверителност на процедурата и неутралност и безпристрастност на медиатора.

Основните преимущества на онлайн медиацията са свързани с нейната достъпност (електронната медиация премахва географските бариери, което позволява на страните да участват в медиацията от всяко място по света), гъвкавост (платформите предоставят гъвкавост в планирането на сесиите, което е особено полезно за участни-

³ Rule, C. (2017). Designing a global online dispute resolution system: Lessons learned from eBay. University of St. Thomas Law Journal, Vol. 13, №2, Winter 2017.

ци с натоварени графици), конфиденциалност и безопасност (онлайн платформите предлагат средства за защита на личната информация на участниците и осигуряване на конфиденциалността на комуникацията), разходна ефективност (намаляването на необходимостта от физически присъствия и свързаните с тях разходи – пътувания, наем на помещения и др., прави електронната медиация по-икономически изгодна) и разбира се – с осигуряването на необходимия комфорт и удобство (участниците могат да се включат от комфорта на своите домове или офиси, което може да намали стреса и напрежението, свързани с процеса на медиация).

Изложение

За да се осигури ефективност и справедливост при провеждането на онлайн медиация, е важно да се следват определени стандарти⁴. Те са едновременно еманация на самата същност на медиацията, както и гаранции, че нейната електронна разновидност съответства както на правната рамка, така и на добрите практики, познати както у нас, така и по света. Съществуват както технологични (свързани със самата онлайн платформа), така и редица правни, а също и етични стандарти за провеждане на електронна медиация. Всички тези стандарти (правила) не биха могли да се градираат по степен на важност, а следва да се разглеждат в тяхната цялост като еднакво значими.

1. Технологични стандарти

На първо място са правилата, свързани с поверителността и сигурността на използваната платформа. Тя трябва да предлага висока степен на сигурност, включително криптиране на данните като условие за пълна конфиденциалност на разменяната информация. Всички комуникации по време на медиацията трябва да бъдат криптирани с помощта на силни алгоритми за криптиране (напр. AES-256). Всички участници трябва да бъдат информирани за поверителността на процеса и как ще бъдат защитени техните данни. Друга възможност за гарантиране на сигурността е използването на двуфакторна автенти-

⁴ Стандартите на Националния център за технологии и разрешаване на спорове, достъпни на 15.06.2024 г. на <https://odr.info/standards/>. Стандартите на Международния съвет за онлайн решаване на спорове, достъпни на 15.06.2024 г. на <https://icodr.org/standards/>.

кация (2FA) за достъп до медиационната платформа, за да се осигури идентичността на участниците. Мерките за защита от хакерски атаки и неоторизиран достъп пък трябва да включват редовни актуализации на софтуера и мониторинг за подозрителна дейност.

На следващо място са изискванията за достъпност и равнопоставеност. Всички участници трябва да имат достъп до необходимата технология и интернет връзка. Те следва да бъдат обучени или информирани за използването на конкретната платформа или инструмент за медиация. Преди всичко потребителският интерфейс трябва да бъде лесен за използване и интуитивен, за да се минимизира времето за обучение и адаптация. Изключително важен е приобщаващият подход – медиацията трябва да бъде достъпна за всички независимо от техните технологични умения или наличието на специфични нужди. Платформата трябва да поддържа функции за достъпност, като например субтитриране, автоматичен превод на текстовите съобщения (при участие на чужденци), адаптивни интерфейси и др., за да може да се използва и от хора с различни увреждания и затруднения. Тя следва да бъде съвместима и с различните операционни системи (Windows, macOS, Linux) и други електронни устройства (компютри, таблети, смартфони).

Надеждността на платформата е ключово изискване, гарантиращо доверието в процеса на онлайн медиация. Платформата трябва да бъде оптимизирана за работа при различни скорости на интернет връзка и да осигурява стабилност при видео и аудио комуникация. Системата следва да може да поддържа различни по големина групи участници и да се модифицира в зависимост от нуждите. Така например при провеждане на индивидуални срещи между медиатор и един или група от участници – страни по спора, платформата трябва да осигурява възможност за заключване на стаята и опция за изчакване на останалите потребители. Важно е наличието на минимално забавяне в комуникацията, за да се осигури плавност и естественост на разговорите, така че да са максимално близки до тези, провеждани при физическо присъствие на участниците.

Откритост (транспарентност) и информираност са други важни изисквания към платформата. Стандартите изискват предоставяне на ясни инструкции и правила за участие в електронната медиация. Те могат да се използват както бланкетно (т.е. в еднакъв изначален вид за всички ползватели на онлайн платформата), така и да бъдат доразра-

ботвани от потребителите, като бъдат добавяни и други правила, които всички участници в сесиите се съгласяват да спазват. Провеждането на първоначално обучение или кратко разяснение за процеса на електронна медиация и използването на платформата също е важно изискване, позволяващо гладкото протичане на медиацията. Разбира се, такова обучение следва да са преминавали всички медиатори, използващи онлайн платформата, които от своя страна са длъжни да направят кратко разяснение на останалите участници, за да се гарантира достъпността в използването на ИКТ технологии.

Следващото важно условие, което е следствие на предходните няколко изисквания, е участниците да бъдат информирани за всички аспекти на процеса и да дадат своето информирано съгласие за участие в сесията. По отношение на съгласието няма конкретно изискване дали това да се случи писмено или устно. За по-голямо удобство и сигурност би било добре това да се случи в писмен (електронен) вид чрез подписване на волеизявлението с квалифициран електронен подпис. По този начин може лесно да се удостовери и времето на постигане на това съгласие.

Поддръжката и управлението на платформата са свързани с изискването софтуерът да се актуализира редовно, за да се осигурят най-новите функции и сигурност. Наличието на регулярна техническа поддръжка за разрешаване на възникнали затруднения по време на медиационния процес също би спомогнало за безпроблемното му протичане. В тази връзка е и възможността да се въведе регулярно архивиране на данните и наличието на процедури за възстановяване на информация при инциденти и други технически проблеми.

Разнообразието от функционалности и инструменти на платформата е едновременно преимущество и гаранция за удовлетворяване и защита на интересите на потребителите от провеждане на законна и справедлива процедура по онлайн медиация. В това число влизат висококачествената видео и аудио комуникация, която позволява реални разговори между участниците; вградената система за текстови съобщения, която да позволява синхронна и асинхронна комуникация; възможността за сигурно споделяне на документи и файлове между участниците; интеграцията с платформи за електронни подписи за лесно подписване на споразумения и други документи; опцията за запис на сесиите, с ясно съгласие от участниците, и съхранение на тези записи за бъдещи препратки при нужда.

Използването на онлайн платформите дава възможност и за значителна ефективност и добро управление на времето. Това се постига чрез разнообразието и комбинацията от синхронни (напр. видео конференции) и асинхронни (напр. електронна поща) методи за комуникация в зависимост от нуждите на страните. Ясното планиране и графикът за провеждане на сесиите, включително определянето на резервни дати и време, също дават преимущество на този метод на комуникация. При необходимост онлайн платформите предоставят възможност и за записване на сесиите и архивиране на кореспонденцията, като е важно да се отбележи и ясното информироване на участниците за това обстоятелство.

Ключово изискване към платформата, което следва да се предостави като възможност на страните, е изпращането на съобщения до страните чрез препоръчана електронна поща (съгласно чл. 43 и следващите от Регламент (ЕС) №910/2014 относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар⁵), като следва да се предвиди, че при определяне на датите на бъдещите сесии има възможност да бъде изпращано автоматично съобщение до страните през препоръчана електронна поща. Тази функционалност може да бъде изградена с помощта на доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги, който да верифицира получаването на електронното съобщение⁶.

Като отделно изискване следва да се изведе възможността да се подпише чрез квалифициран електронен подпис медиационното споразумение, чрез което страните определят за в бъдеще отношенията помежду си. Идеята да се въведе подобно изискване изхожда от следното – на първо място, наличието на подписано споразумение чрез квалифициран електронен подпис задължава съда да го приеме като такова, подписано в писмена форма чрез саморъчен подпис, съгласно чл. 25, параграф 1 и 2 от Регламент (ЕС) № 910/2014. Това обстоятелство е от изключително значение с оглед гарантиране на възможността за придаване на изпълнителна сила на медиационното

⁵ Регламент (ЕС) №910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО, ОJ L 257, 28.8.2014, pp. 73-114.

⁶ Върбанова, Г. (2021). Дигитална трансформация в процеса на медиация. // Медиацията в различните обществени сфери. Сборник доклади. Варна: Наука и икономика.

споразумение – положение, което следва да бъде осигурено от държавите членки на основание чл. 6 от Директива 2008/52/ЕО. Голямото предимство на възможността медиационните споразумения да се подписват чрез квалифицирани електронни подписи се крие при трансграничните спорове и въобще при спорове между страни, които физически са отдалечени много и за които времето е ценен фактор. Тъй като Регламент 910/2014 задължава държавите членки да признават квалифицираните електронни подписи, основани на квалифицирано удостоверение, издадено в друга държава членка, което практически позволява на страните да представят пред съд споразумението, подписано чрез платформата, за да поискат то да бъде изпълнено, и съдът няма да може да отхвърли това искане на основание, че е подписано електронно или че са използвани квалифицирани подписи, основани на удостоверения, издадени в различни държави членки. От друга страна, подписването на споразумението с такъв подпис ще гарантира на страните неговото съдържание и датата, на което е подписано.

Спазването на тези технологични стандарти ще помогне за осигуряване на ефективен и сигурен процес на онлайн медиация, което е от решаващо значение за успешното разрешаване на спорове.

Следващата група изисквания е свързана с професионализма на медиатора и следването на определени етични стандарти при провеждане на електронна медиация⁷. На първо място, медиаторът трябва да бъде квалифициран и опитен в електронната медиация. Това означава, че следва да отговаря на общите изисквания, залегнали в нормативната уредба⁸, както и да познава спецификите за провеждане на онлайн медиация, в т.ч. и работата на специализираната платформа за онлайн медиация. На следващо място, медиаторът е длъжен да познава и спазва етичните стандарти на медиацията, включително основните принципи⁹, а именно – доброволност и равнопоставеност, неутралност и безпристрастност и поверителност. На последно място, медиаторът е длъжен да осигурява нужната техническа поддръжка и да предоставя насоки за участниците по време на целия процес на онлайн медиация.

⁷ Goodman, A. (2016). Basic Skills for the New Mediator. Second Edition. Rockville: Solomon Publications.

⁸ Вж. Глава трета от Закона за медиацията – „Правно положение на медиатора“.

⁹ Вж. Глава втора от Закона за медиацията – „Принципи на медиацията“.

2. Правни стандарти

Правните стандарти гарантират провеждането на една законова и справедлива процедура по онлайн медиация. Затова тяхното спазване от всички участници е абсолютно задължително.

Основополагащо е изискването електронната медиация да бъде в съответствие с местните (националните) и международните закони и регулации. В тази връзка и воденето на подходяща документация и записи на сесиите следва да бъде в съответствие със законовите изисквания. Тези стандарти помагат за осигуряване на справедлив, сигурен и ефективен процес на електронна медиация, който да бъде полезен за всички участници.

2.1. Правни стандарти в България

В България медиацията е регулирана от Закона за медиацията (приет през 2004 г., с последващи изменения)¹⁰ и свързаните подзаконовни нормативни актове¹¹. Този закон определя понятието и предмета на медиацията, основните принципи, на които се базира тя, правното положение на медиатора – неговите права и задължения, както и изискванията към участниците, а също и процедурата по медиация и споразумението. Въпреки че самият закон не въвежда изрична терминология за „електронна“ или „онлайн“ медиация, принципите и изискванията за стандартната медиация могат да се прилагат и за нейния електронен еквивалент.

Все още липсват специални разпоредби, регулиращи електронната медиация като отделен процес, но се допуска използването на дистанционни средства за комуникация при провеждане на медиация. Това може да включва широка гама от възможности на ИКТ тех-

¹⁰ Закон за медиацията. // обн. ДВ, бр. 110 от 17 декември 2004 г., изм. ДВ, бр. 86 от 24 октомври 2006 г., изм. ДВ, бр. 9 от 28 януари 2011 г., изм. ДВ, бр. 27 от 1 април 2011 г., изм. и доп. ДВ, бр. 77 от 18 септември 2018 г., изм. ДВ, бр. 17 от 26 февруари 2019 г., изм. и доп. ДВ, бр. 11 от 2 февруари 2023 г., изм. ДВ, бр. 57 от 5 юли 2024 г.

¹¹ Наредба №2 от 15.03.2007 г. за условията и реда за одобряване на организациите, които обучават медиатори; за изискванията за обучение на медиатори; за реда за вписване, отписване и заличаване на медиатори от Единния регистър на медиаторите и за процедурните и етични правила за поведение на медиатора, в сила от 27.04.2007 г., издадена от министъра на правосъдието, обн. ДВ, бр. 26 от 27 март 2007 г., изм. ДВ, бр. 29 от 8 април 2011 г., изм. ДВ, бр. 100 от 15 декември 2017 г., изм. и доп. ДВ, бр. 15 от 21 февруари 2020 г.

нологоите: видео конференции, онлайн платформи за комуникация, имейли и други електронни средства.

Медиаторите, които практикуват електронна медиация, освен че следва да отговарят на всички законови и подзаконови изисквания, трябва да притежават и необходимите технически умения и знания за работа с електронни платформи, като това не е формално изискване в закона, но е предпоставка за качествено провеждане на процеса.

В съответствие със Закона за защита на личните данни и Общия регламент за защита на данните (GDPR) всяка онлайн платформа за медиация трябва да гарантира защитата на личните данни на участниците. Както в класическата медиация, цялата комуникация, всички документи и споразумения, постигнати в рамките на електронната медиация, са поверителни и не могат да бъдат използвани като доказателства в съдебен процес освен ако страните изрично не се съгласят.

Макар и да липсва конкретно изискване в българското законодателство за използването на определени платформи за онлайн медиация, то те трябва да отговарят на следните минимални критерии: лесна употреба за страните по спора, достъпност и удобство за участниците, техническа сигурност (напр. криптиране на данните), както и възможност за провеждане на видеоконференции.

Съществуват редица проекти както в рамките на неправителствения сектор, така и в публичния сектор, които насърчават използването на електронна медиация в България. Такава е на пример инициативата и създаването на Платформата за онлайн медиация на Българската стопанска камара e-MEDIATION¹². Тази платформа е разработена като техническо решение за провеждане на медиация в електронна среда, като стриктно спазва заложените в Директива 2008/52/ЕС условия и осигурява на страните полезна информация относно европейското законодателство – Регламент (ЕС) №1215/2012, Регламент (ЕО) №593/2008 /Рим I/, Регламент (ЕО) №864/2007 /Рим II/, Регламент (ЕС) №910/2014 относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и др. Тя е създадена по проект e-MEDIATION¹³, съфинансиран от Европейската комисия

¹² Платформата е достъпна на следния линк: <https://e-mediation.bia-bg.com/#/bg>.

¹³ Повече за проекта вж. тук: <https://www.netlaw.bg/bg/a/e-mediation-nasrchavane-prilaganeto-na-informatsionnite-i-komunikatsionnite-tehnologii-pri-razreshavaneto-na-mezhdunarodni-sporove>.

по програма „Правосъдие 2014 – 2020“. Процедурата по електронна медиация в рамките на тази платформа започва с подаване на заявление от едната или двете страни и е възможно да приключи с постигане на спогодба. Тези процеси се случват онлайн, като платформата следва изискванията за електронна идентификация, включително електронни подписи, електронни печати и електронно удостоверяване на съдържанието на документите към даден момент, които гарантират автентичност на документите.

Електронната медиация в България е подчинена на общите принципи на Закона за медиацията, който не поставя ограничения по отношение на използването на технологии за провеждане на медиационния процес. Въпреки липсата на специални законови регулации е важно да се спазват изискванията за доброволност, равнопоставеност, неутралност, безпристрастност и поверителност, както и технологичната сигурност на платформите, чрез които се провежда електронната медиация.

2.2. Правни стандарти на европейско и международно ниво

На ниво Европейски съюз основната правна рамка за медиацията е Директива 2008/52/ЕО относно някои аспекти на медиацията по граждански и търговски дела¹⁴. Тя насърчава използването на медиация и задава минимални стандарти, които държавите членки трябва да следват. Други относими източници от правото на ЕС са Регламентът за онлайн решаване на потребителски спорове¹⁵ и Европейският кодекс за поведение на медиаторите¹⁶.

Основните изисквания за онлайн медиацията в ЕС отново са свързани с гарантиране на достъпност и сигурност, поверителност, а особено ключово изискване е възможността за придаване на изпълнителна сила на постигнатото в резултат на медиация споразумение.

Международното право също признава важноста на медиацията

¹⁴ Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2008 година относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси, OJ L 136, 24.5.2008, p. 3–8.

¹⁵ Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR), OJ C 181, 21.6.2012, p. 99.

¹⁶ Европейски кодекс за поведение на медиаторите (<https://e-justice.europa.eu/fileDownload.do?id=22a0e659-1763-47c2-a9b9-72f65662808c>, 15.06.2024).

та и урежда онлайн медиацията в контекста на търговските спорове и други видове международни спорове. Основен нормативен акт тук е Сингапурската конвенция за медиация (официално: Конвенция на ООН относно международните споразумения, постигнати чрез медиация), подписана през 2019 г.

Основните международни стандарти за онлайн медиация включват възможността за признаване на медиационните споразумения (споразумения, постигнати чрез медиация, могат да бъдат признати и изпълнени на международно ниво в страните, ратифицирали Сингапурската конвенция), правилата за трансгранична медиация (за онлайн медиация, особено в международен контекст, трябва да се гарантира неутралност и безпристрастност на медиатора, както и технологична обезпеченост и достъпност за всички страни), както и съобразяването с различните правни регулации (участниците в процедурата следва да са наясно с разликите в националното законодателство на съответните държави при провеждане на медиация с международен елемент).

3. Предизвикателства пред електронната медиация

Въпреки предимствата си електронната медиация също така поставя и някои предизвикателства. Необходимостта от осигуряване на надеждни мерки за защита на данните и конфиденциалността на комуникациите е от съществено значение. Участниците също трябва да имат определено ниво на техническа грамотност, за да използват ефективно онлайн платформите. Проблемите с интернет свързаността или софтуера могат също да затруднят медиационния процес. За някои участници липсват на комуникация лице в лице може да затрудни изграждането на доверие и да доведе до изначална несигурност или провал на медиацията. Друго затруднение възниква от факта, че в различните юрисдикции съществуват различни правни регулации и стандарти за онлайн медиация, което изисква внимателно спазване на местните закони и добри практики. Различията в правните системи и изискванията за защита на данните също могат да бъдат пречка за прилагането на електронната медиация.

Заклучение

Електронната медиация е мощен инструмент, който предоставя иновативни решения за разрешаване на спорове в съвременния дигитален свят. С напредването на технологиите и адаптирането на правната рамка електронната медиация ще продължи да играе все по-важна роля в улесняването на справедливото и ефективно разрешаване на конфликти. Все повече национални юрисдикции и международни правни системи започват да включват електронната медиация в своите регулации и добри практики, признавайки нейната стойност и ефективност. Важно е обаче да се продължи в посока разработване на качествени стандарти и единна правна рамка, които да осигурят сигурността и конфиденциалността на процеса по онлайн медиация в глобален мащаб.

С убежденост можем да обобщим, че онлайн медиацията е иновация с обещаващо бъдеще, която предлага нови подходи за разрешаване на спорове в динамично променящия се свят. С правилните технологии и практики, както и единната правна регулация тя има потенциала да трансформира начина, по който конфликтите се разрешават, предоставяйки на страните по-достъпен, сигурен, удобен и ефективен процес, при който техните интереси да бъдат максимално удовлетворени.

Използвана литература:

1. Wahab, M. S. A., Katsh, E., Rainey, D. (2012). *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. Eleven International Publishing.
2. Ebner, N. (2017). Online Mediation: Where We Have Been, Where We Are Now, and Where We Should Be. // *Conflict Resolution Quarterly*, Vol. 34(4), pp. 259-295. DOI: 10.1002/crq.21236
3. Schmitz, A. J., Rule, C. (2017). *The New Handshake: Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection*. American Bar Association.
4. Wing, L., Martinez, J., Zeleznikow, J. (2014). Standards for the Ethical Conduct of Online Dispute Resolution: A Public Comment. // *International Journal of Online Dispute Resolution*, Vol. 1(1), pp. 20-39.

5. Katsh, E., Wing, L. (2014). Guidelines for Online Dispute Resolution Systems Design and Use. *National Center for Technology and Dispute Resolution*. Retrieved from NCTDR Publications
6. Cortés, P. (2010). *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Routledge.
7. Ponte, L. M., Cavenagh, T. D. (2004). *Cyberjustice: Online Dispute Resolution for E-commerce*. Prentice Hall.

За контакти:

Томислав Тошков

Медиатор, докторант в УниБИТ

t.toshkov@unibit.bg

МЕДИАЦИЯТА В РАЗЛИЧНИТЕ ОБЩЕСТВЕНИ СФЕРИ
THE MEDIATION IN THE DIFFERENT PUBLIC SPHERES

Сборник с доклади
Conference proceedings

Редактор *Анелия Герчева*

Излязла от печат I.2025 г.
Печатни коли 12,13 Издателски коли 11
Формат 60x90/16

Предпечатна подготовка *Дора Томова*
Издателство „Наука и икономика“
Икономически университет – Варна
ул. „Евлоги Георгиев“ 24
Печатна база на ИУ – Варна

ISSN 2738-8794