

Медиацията – една доказано добра педагогическа практика за справяне с училищната агресия в много държави

Насилието е оръжието на слабите, а ненасилието – на силните

Махатма Ганди

Мирното управление на множеството съществуващи конфликти е единствената гаранция, че обществото няма да бъде обект на разрушителна социална експлозия. Ето защо ние трябва не да елиминираме конфликтите, а да се научим да ги управляваме. За тяхното умелото управление помага процесът на медиацията, защото именно страните в конфликтната ситуация, а не медиаторът, водят диалог за определяне на условията за всяко достигнато съглашение. Медиаторът не участва в преговорите, той работи за създаване на условия за установяване на диалог между страните в конфликтната ситуация, помага им да достигнат до взаимно приемливо решение.

Медиацията може да започне както по искане на страните в конфликта или на техни представители, така също и по искане на административни или съдебни органи. Като метод за разрешаване на конфликтни ситуации в различните сфери на живота медиацията е предпочитан метод в много държави: Австрия, Аржентина, Белгия, Великобритания, Германия, Гърция, Дания, Естония, Индия, Ирландия, Испания, Италия, Китай, Казахстан, Латвия, Литва, Лихтенщайн, Люксембург, Малта, Нидерландия, Норвегия, Полша, Португалия, Румъния, САЩ, Словакия, Словения, Унгария, Финландия, Франция, Холандия, Чехия, Швейцария, Швеция, Южна Корея, Япония и в Австралия. Медиацията е сред често използваните педагогически практики при разрешаването и на училищните конфликти в по-голямата част от изброените по-горе държави, защото училищната медиация е процес, при който безпристрастна трета страна помага на две или повече спорещи страни да разрешат конфликта помежду си. През последните години в училищата зачестяват сблъсъците, приключващи с насилие. Очевидно е, че при всеки от тях не можем да подхождаме по един и същ начин и да очакваме различен

резултат. Необходимо е да използваме актуални, работещи инструменти, вместо да се въртим в порочен кръг. Педагозите са достигнали до извода, че прилагането на наказание като метод за справяне с агресивното поведение на учениците е един доста остарял и вече неефективен метод и много често води до обратния ефект, т.е. до засилване на агресията, докато в медиацията учениците сами и доброволно работят по конфликтите си, придобиват повече способности за разрешаване на спорове и се учат да носят отговорност. Училищната медиация е метод за преговори по отделни конфликти и намиране на решение, съобразено с нуждите на всички страни и неизискващо компромис с тези нужди. Медиацията в училищата цели да подпомогне учениците в случай на конфликт с други ученици, учители или родители да получат по-ясна представа за себе си и своите взаимоотношения с другите. Училищната медиация насърчава разрешаването на споровете по конструктивен начин и допринася за психичното здраве на учениците и за тяхната лична удовлетвореност, че сами са намерили решение на проблема. Именно страните, а не медиаторът определят условията на всяко достигнато съглашение. Медиацията обикновено е съсредоточена върху бъдещето, а не върху миналото.

Защо училищната медиация е приета за една добра педагогическа практика за справяне с агресивното поведение в училище и като такава се прилага в много държави през последните 40 години?

Училищната медиация се заражда в училищата на Ню Йорк през втората половина на ХХ век. През 60-те години, в контекста на борбата за човешки права и ненасилие, се появява „Детски проект за приятели“. Неговата основна цел е да се свърже техниката на ненасилие с разрешаването на конфликтите. През 1972 година този проект получава ново наименование: „Творчески отговор на децата за конфликта“. Той помага да се формират умения за общуване, себеутвърждаване, сътрудничество и разрешаване на конфликтите. В края на 70-те години група учители от САЩ учредява национална асоциация „Учители за социална отговорност“. Тяхната основна цел е поддържане на образованието за мир. В това те намират много допирни точки с проекта „Творчески отговор на децата за конфликта“. В САЩ, в сферата на медиацията, функционират три основни организации: Американската асоциация на адвокатите (АВА), Асоциация за решаване на

конфликти (ACR) и Американска арбитражна асоциация (AAA). Приблизително в същото време обществото на медиаторите в Сан Франциско осъзнава необходимостта да въведе разрешаването на конфликтите в учебния план. Неговите членове изразяват убеждението си, че децата в 4.-5. клас са напълно готови да участват в такова обучение. През 1984 г. в САЩ се създава Национална асоциация за медиация в образованието. Първоначално тя пуска 6 програми. Днес техният брой е над 200. Заради своя успех и ефективност тези програми се разпространяват в цял свят.

Училищната медиация има 5 принципа:

➤ **Свободна** – всички участници са дошли на медиация свободно и свободно трябва да участват и да си взаимодействат по време на целия процес. Това е основополагащ принцип.

➤ **Мирна** – използването на сила, заплаха или други подобни подходи се забранява. Задачата на медиацията е да трансформира конфликта, преди той да е успял да ескалира.

➤ **Конфиденциална** – нищо от това, което е било казано в процеса на медиация, не може да бъде използвано срещу дадена страна извън този процес. Конфиденциалността – това е средство за създаване на открита, доверителна и честна обстановка.

➤ **Улесняваща** – медиаторът трябва да бъде непрофесионалист, той трябва да бъде един от участниците, а не специалист. Ролята на медиатора е да бъде фасилитатор, т.е. човек, осигуряващ успешна групова комуникация. Медиаторът не трябва да предлага решения, да дава оценки или да съди страните. Медиаторът трябва да бъде неутрален и безпристрастен.

➤ **Възстановителна** – чрез своя трансформативен аспект медиацията работи по възстановителен начин. Медиацията трябва да се съсредоточава върху отношенията между страните, а не върху резултата на процеса.

От САЩ училищната медиация се разпространява първо в Англия, а след това и в останалите държави на континента. В Англия са базирани няколко значителни организации, които отдавна са получили световна известност в областта на медиацията. Една от тях е Центърът за ефективно решаване на споровете (CEDR), намиращ се в Обединеното кралство. Тази

организация се явява най-големия независим орган за алтернативно решаване на споровете в Европа; за него работят повече от 5 000 медиатори в света. Той е консултирал международни организации като ООН, Световната банка и Goldman Sachs. През 1991 г. в CEDR е учреден известният по целия свят обучаващ курс по развитие на навиците на медиаторите – механизъм за акредитиране, използван от повече от 90% от водещите медиатори и преговарящите в света.

Каква е процедурата по училищната медиация в различните държави?

Основа за Училищната медиация във Великобритания дават Препоръчителните стандарти за училищните програми по ПЕЕР Медиация от Асоциацията за разрешаване на конфликти (АРК), която се разпространява в две издания: първото издание е от 1996 година, а второто- от 2006 година. Преди самото провеждане на училищната медиация е необходимо директорът на съответното училище да получи съгласието и одобрението на всички учители за провеждане на медиация, защото те са тези, които ще обучават бъдещите медиатори. Провежда се обучителен курс на учениците, след което всеки, който желае да стане медиатор, попълва формуляр. В средните училища, ако има твърде много желаещи, се провежда интервю, след което избраните лица преминават допълнителен двудневен курс на обучение. Самата медиация се провежда, като двете страни в спора се изслушват последователно, без да се прекъсват; медиаторът прави списък на въпросите, по които страните са склонни да постигнат споразумение, след което сключват такова по тези въпроси и се подписват. Може да си стиснат ръцете, ако желаят. Като допълнителна особеност към училищната медиация можем да добавим липсата на необходимост да се представят някакви доказателства или да се водят свидетели. Спорът е строго индивидуален и са необходими само лицата, между които той е възникнал. Страните, участващи в конфликта/спора, се запознават с основните правила/принципи в медиацията и се запитват дали са съгласни с тях (дали ги приемат). Например: Не се разрешава изричането на клетви и имена; прекъсването на този, който говори; да се обвинява насрещната страна. Медиаторът е физическо лице / посредник /, което спомага за разрешаване на възникналите конфликти/спорове във връзка с образованието или поведението на учениците в училищата. Той може да бъде

ученик, предварително обучен за това, на възрастта на учениците, с които разговаря. В този случай медиацията е известна като „партньорска медиация“ (или „медиация между равни“, „peer mediation“).

В Австрия от 01.05.2004 г. е в сила Граждански закон за медиаторите, регулиращ приложението на медиацията, нормите на поведение на медиаторите, както и обучението за получаване на квалификация „Медиатор“.

Училищната медиация се изразява в следното: превенция на насилие; освобождаване на съзнанието за учене/преподаване; развитие в училищната среда; развитие на стратегията за разрешаване на конфликти и допълнения към нея; извеждане от спиралата конфликт-санкция-конфликт; успокояване на училищното ръководство, учителите, учениците и родителите.

Училищната медиация има 5 фази:

- споразумение за процедиране;
- събиране на информация, съобщаване на темите за дискусия;
- преработване на конфликтното поле, търсене на интереси от страна на позициите на спорещите;
- разгъване на полето за разрешаване на конфликта, разработка на алтернативни решения и оценка;
- фаза на сътворението, описание на разрешаването, край на медиационната процедура.

В Белгия проблемите на училищната медиация нормативно са уредени в три декрета и една наредба. Пожелателно действат и други два способа за постигането целите на медиацията – „анимация“ /разиграване на различни ситуации от учителите/ и избиране на ученици от всеки клас, които да обсъждат текущите проблеми с училищния персонал. Основните принципи на училищната медиация са безпристрастност на медиатора и поверителност на получената информация. В разрешаването на споровете действат четири различни органа: Център за медиация за френскоговорящата част на страната; Център за медиация за района на град Брюксел; Мобилни екипи; Психомедико-социални центрове. Всеки може да сезира някой от посочените органи, включително и лице, външно за страните. Въпросният орган трябва да изслуша страните по случая, да направи подробен анализ на фактите и да уведоми Главна дирекция за задължително образование. В Белгия медиаторите са

йерархически подчинени на специално създаден за това отдел към Главна дирекция за задължително образование.

На 08.04.2011 в Германия е приет, по стандарт на ЕС, Закон за медиацията, съгласно който:

- медиаторът информира страните за принципите на медиацията, дава насоки по отношение начина на протичане на процеса;
- убеждава се, че страните са там доброволно;
- изисква се еднакво отношение на медиатора към двете страни;
- медиаторът насърчава и води комуникацията между страните; той може да води разговори с всяка от страните по различно време, удобно за тях;
- може да прекрати медиацията, когато е на мнение, че страните няма да стигнат до решаване на проблема;
- длъжен е да се убеди, при наличие на разрешен конфликт, че двете страни са напълно наясно със съдържанието на постигнатия консенсус.

В Германия училищната медиация се дели на същите 5 фази, както в Австрия.

В Гърция, Финландия, Холандия и Словения всяко училище има свой собствен правилник, в който е регламентирана процедурата по прилагане на училищната медиация. Всяко учебно заведение изхожда от различни етични правила при изготвянето на текстовете. Прибягването до медиация е изцяло по избор. Самият процес е поверителен и не е разрешено да се водят записки. Принципите на училищната медиация са: доброволност, добросъвестност, поверителност и безпристрастност. Такива са принципите на училищната медиация и в Естония, Испания, Лихтенщайн, Малта, Словакия, Словения, Унгария, Полша, Финландия и Швеция. В Швеция е разработен проект за осъществяване на т.нар. медиация между равни в училищата, а проектите в областта на училищната медиация се финансират от централната и местната власт. Тяхната цел е да трансформират работната среда във всяко училище така, че всички да се чувстват добре; да се справят с издевателствата, да направят разрешаването на конфликта рентабилно не само в икономическо, но и в емоционално отношение. Училищата, пожелали да се присъединят към инициативата, преминават следното обучение: членовете на училищното

общество – 1-2 дни; всички ученици – 1 ден; учениците медиатори – 15 часа, медиаторите координатори – 3 дни. Събранието за обсъждане на казусите се провежда веднъж на две седмици. Директорът и местните органи обсъждат училищната медиация не по-малко от 2 до 4 пъти в годината. За работата по такава програма е важно да бъде обучен целият училищен персонал, не само учителите. Медиаторът трябва да се увери, че всички страни имат възможността ефективно да участват в процедурата. Той изслушва страните, като се съсредоточава върху въпросите, по които те могат да постигнат съгласие. Ако медиаторът счете за необходимо, той може да изслуша страните поотделно. След приключване на процедурата по медиация се изготвя доклад (протокол) с резултатите от проведената медиация, който съдържа информация за участниците в процеса и за медиатора.

В Испания, Малта и в Лихтенщайн по искане на страните споразумението за медиация може да се състави и в писмена форма. В тези три държави училищната медиация като процедурата не е насочена пряко към регулирането на конфликти в училищна среда, а е процедура по превенция и разрешаване на конфликти. Медиатор може да бъде както ученик, така и учител. За целите на медиацията лицето трябва да премине през обучение.

В Холандия училищната медиация се развива въз основа на принципа

" Самите деца носят отговорност за климата в училище". Медиатори са ученици на възраст 6., 7., 8. клас, преминали курс на обучение по медиация. Могат да бъдат предложени за медиатори от учители, съученици или сами да заявят желанието си да участват. Когато възникне конфликт, медиаторите могат да се самосезират или да бъдат сезирани от свои връстници или от учители. Медиаторите предварително проучват конфликта. След това се провежда заседание в присъствието на страните, участници в конфликта, учител медиатор и ученик медиатор. Всеки от участниците в конфликта представя проблема. Страните и медиаторите предлагат идеи за подходящото му разрешаване. Когато стигнат до консенсус, подписват споразумение, което съдържа ангажиментите, поети от страните. Изпълнението на споразумението се следи периодично от учителя медиатор, който е присъствал на срещите заедно с ученика медиатор. Учителят медиатор съставя доклади и проследява характера на конфликтите и напредъка на програмата.

В Дания училищната медиация също се изгражда на доброволен принцип, но се организира в различните училища по различен начин. Всяко училище е свободно да избере дали да въведе училищната медиация. Медиатори могат да бъдат както учителите, така и самите ученици. Училищната медиация, при която по-големите ученици играят ролята на медиатори при конфликтите между по-малките ученици, се нарича „равнопоставена медиация”.

В Ирландия училищната медиация се подчинява на общите принципи, от които се ръководят медиаторът и страните. Не съществува централизиран орган за предоставяне на услуги по управление и разрешаване на конфликти и медиацията не е безплатна. Заплащането подлежи на договаряне между медиатора и страните. По принцип обучението на медиаторите не попада в компетенцията на държавата.

В Италия медиацията в училище се налага изключително във връзка с големия брой чуждестранни ученици. Това налага използването на културно-езикови медиатори, които изпълняват ролята на посредник между чуждестранните и италианските ученици. Тези медиатори подпомагат общуването между семейството на ученика и училищните органи. Етичните норми основно са свързани с информираност на страните за процедурата, конфиденциалност на процеса, безпристрастност и неутралитет на медиатора. Характерът на процедурата предполага неформално общуване, основната роля на медиатора е запазена, а именно неговото участие като трето, независимо, безпристрастно лице, което да подпомага страните в тяхното общуване. Няма нормативно определена процедура по училищна медиация.

В Казахстан Обединението на юридическите лица (ОЮЛ) „Форум НКО Астана“ също реализира социално значим проект, насочен към въвеждане на медиацията в училищната среда. В рамките на този проект в градовете Астана, Алмати, Атирау и Павлодар са били обучени повече от 100 ученици от 8. и 9. клас, а така също 10 специалисти в системата на образованието. В 8 учебни заведения са открити центрове по училищна медиация, които в течение на проекта са разрешили повече от 30 училищни конфликти и продължават своето функциониране. Обучените млади хора организират акции за информиране на учениците и преподавателите за училищната медиация и за

нейните възможности за разрешаване на конфликтите. Проектът е уникален по своята същност, тъй като са обучени първите училищни медиатори в Казахстан, които представят своя опит на Републиканска конференция по училищна медиация в Астана, организирана от ОЮЛ «Форум НКО Астана» в рамките на дадения проект. Проектът еполучава висока оценка от страна на специалистите в системата на образованието. Той е възприет като иновационен и имащ за цел построяване на възможно най-благоприятна образователна система, базирана на взаимното разбиране, толерантността, взаимопомощта и ненасилието.

Принципите на училищната медиация в Латвия са: доброволност, неутралност, поверителност, равнопоставеност, безпристрастност и независимост. И тук процедурата по училищна медиация протича по следния начин: медиаторът се запознава с естеството на спора и събира информация за страните по нея; изслушва страните и се стреми да ги склони към мирно решаване на конфликта. Не е желателна намеса на външни лица. Медиацията в Латвия дава възможност на страните да имат пълен контрол върху резултата от своето разрешаване на спора и уреждането на споразумение. Медиаторът и страните се подписват в протокол, като се дава копие на всякиго от участниците в процедурата. Училищната медиация в Латвия и Литва е съобразена с етичните норми, които се съдържат в Европейския етичен кодекс за медиаторите.

В Люксембург училищната медиация е съобразена с индивидуалния интерес на отделния ученик. Особеност на училищната медиация в Люксембург е фигурирането на отделен междуетнически медиатор, който е част от училищния персонал и е длъжен да помага на учениците в тяхната социална адаптация.

Етичните норми, които се спазват при провеждане на училищна медиация в Португалия, са: безпристрастност, справедливост, непринуденост, бързина, поверителност, доброволност, респект, сътрудничество и добра воля. Не съществуват правни изисквания към медиатора, тъй като темата все още не е напълно развита в страната. Често училищният психолог е и медиатор при идентификацията и превенцията на проблемните ситуации сред учениците, в това число- и проявите на агресия.

За стартиране на процедурата по училищна медиация в Румъния основна роля играе ръководството на училището и настоятелството на родителите. Етичните правила са свързани със запазване на основните принципи на процедурата, а именно конфиденциалност, безпристрастност и неутралитет на трето, независимо лице - медиатор.

В Словакия процедурата по медиация започва по инициатива на едната или двете страни, или на учителя. Спорът може да се отнесе пред самия медиатор или да бъде подаден формуляр, в който се посочват име, клас и кратко описание на проблема. Този формуляр се пуска в специална кутия за медиация, поставена на разположение в самото училище. На първо място се провеждат срещи със страните, договарят се правилата и се уведомяват страните по медиацията; страните изказват мнението си за конфликта помежду си, уточняват се интересите им, предлагат се начини за разрешаване на спора, а накрая се пристъпва към изготвяне на споразумение. Предлагат се по-нататъшни срещи със страните. Ако не се изпълняват уговорките по споразумението, се провеждат и други допълнителни заседания. Споразумението е в писмена форма и се подписва от страните. В споразумението се посочват имената на спорещите страни. Когато изпълнението на задължението зависи от трето лице, това обстоятелство също се посочва. Проектът на споразумение се прочита на страните и се подписва от тях.

Не по-малко интересен е опитът на Финландия. Финландският Червен кръст, в сътрудничество с организацията „Гласът на хелзинкската младеж“, започна за първи път да развива училищната медиация в страната. Тази кампания, като част от възможностите за разширяване на гражданското участие и развитие на учениците, е подкрепена и от Департамента на образованието в гр. Хелзинки. Училищната медиация във Финландия се прилага в два варианта: ВЕРСО и КИВА. Участниците във Версо-медиацията са: медиатор, версо-учител, ученици медиатори, наречени „посредници“ и страните, участници в конфликта. **Версо-медиацията** обикновено започва по инициатива на учителя. Той образува папка и оставя бюлетин за посредниците, така че учениците да знаят кой е посредникът. Версо-учителят уведомява класния ръководител на ученика за датата на посредничеството, а той уведомява за времето на посредничеството страните, участници в спора.

Заседанието е в свободна форма и се води от ученик медиатор. Медиатарът изследва валидността на договора около седмица след дебата. Версо-учителят трябва да бъде информиран за това, как е завършила медиацията. Версо-учениците заседават приблизително веднъж месечно, за да обсъдят с учителите ситуации от посредничеството. **Кива-медиацията** включва срещи и дискусии в малки групи и индивидуални срещи с хулиганите, жертвите и съучениците им, за да се подпомогнат страните. Помирението е в свободна форма. Процедурата обикновено завършва с чувство на облекчение и не предвижда санкции. Първото обучение в училищата се провежда през пролетта на 2001 год., а 5 години по-късно вече няколко стотици училища въвеждат този метод в своята работа. Приблизително 95% от конфликтите не само се разрешават, но са подписани и сигурни споразумения. 86% от коментарите на училищните медиатори са позитивни. Приблизително 75% от учителите се изказват положително за действието на тренинга, искайки допълнително обучение. Около 90% от всички участници в медиацията подчертават, че са много доволни от приложението на метода, който позволява на учениците да се разберат и сами да решат своите конфликти в училище. Около 88% от учениците подчертават, че те са удържали на думата, която са дали по време на медиацията. През 2008 година, само за една година, са разгледани 7000 конфликта. Това засяга 80 000 ученици и техните родители.

Във Франция министърът на образованието назначава национален медиатор, който се подпомага в своята дейност от помощници. Назначените медиатори в училище /ако има такива/ могат да се срещат с учениците в тяхната семейна среда, за да опознаят по-добре живота им извън класната стая.

В Швейцария процедурата по училищната медиация има пет фази: споразумение за процедиране; събиране на информация, съобщаване на темите за дискусия; преработване на конфликтното поле, търсене на интереси от страна на позициите на спорещите; разгъване на полето за разрешаване на конфликта, разработка на алтернативни решения и оценка; фаза на сътворението, описание на разрешаването, край на медиационната процедура.

От така направения преглед на процеса за въвеждането на програмата на училищна медиация в двадесет и осемте държави следва, че медиацията в

училище задължително преминава през седем етапа. На първо място е много важно да бъде запознат персоналът с концепцията на медиацията. Вторият етап е посветен на създаване на разбиране между учители, ученици и родители за необходимостта от използване на училищната медиация. Третият етап е селекция на учители и ученици за обучение. Четвъртият етап включва обучение на медиатори. Пети етап - определяне на конфликтите, които подлежат на медиация, както и тези, които могат да бъдат обект на медиация между връстници. Шести етап-определяне на място, време и начин за осъществяване на медиацията и последен, седми етап- самото развитие на програмата за училищна медиация. Начинът на преминаване през тези седем етапа е специфичен както за отделните държави, така и за конкретните училища в тях, които прилагат медиацията като алтернативен начин за разрешаване на конфликти.

Какви са резултатите?

Учениците медиатори са повишили своята самооценка и са проявили по-голямо уважение към другите. Родителите първоначално са били скептично настроени, тъй като традиционното разрешаване на конфликтите при децата зависи от възрастните. Учителите трудно са се съгласявали децата сами да разрешават конфликтите помежду си. Броят на конфликтите не се е променил, но се е променил техният характер: намалял е броят на издевателствата; зачестили са случаите на сътрудничество на жертвите с агресорите; учителите имат повече време да се занимават със своите училищни задачи.

За последните четиридесет години медиацията в училище се е наложила като добра педагогическа практика в двадесет и осем държави. Училищната медиация е пример за алтернативно решаване на спорове в училище, при което безпристрастна трета страна помага на две или повече спорещи страни да разрешат определения конфликт. Именно страните, а не медиаторът, определят условията на всяко достигнато споразумение. Училищната медиация е процес на комуникация между страните в конфликта, осъществен с помощта на безпристрастен медиатор. Стремещът на медиатора

е да мотивира хората да участват в този процес така, че сами да съставят взаимно изгодно споразумение, което ще им помогне да възстановят добрите отношения помежду си и с другите хора. Училищната медиация е доказан европейски и световен опит, който е незаменим в училище. Както се вижда, училищната медиацията, която се прилага в цитираните по-горе в статията двадесет и осем държави, се утвърждава като основателно допълнение към дисциплинарната система. Тя внася своя принос във възпитанието на критично мислещите хора, които са в състояние да направят своя избор и сами да съставят взаимно изгодно споразумение. Това споразумение ще помогне на учениците, участници в конфликта, да възстановят добрите отношения помежду си и с другите хора, както и да съсредоточат своите мисли и действия към бъдещето, а не към миналото.

Разбираемо е при тези обстоятелства да си зададем въпроса: “Защо и ние да не се опитаме да обучим учители и ученици в прилагане на процедурата по училищна медиация за разрешаване на конфликти в българското училище?”. Още повече това е шанс, даден на българското училище и от новия ЗПУО.

ЛИТЕРАТУРА

Burton, John. 1998. Conflict resolution: the human dimension. January 1998, Volume 3, Number 1

Cohen, Richard, 2005. Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools , Good years book, USA

Deutsch, Morton Deutsch.1998. "Constructive Conflict Resolution: Principles, Training, and Research," in The Handbook of Interethnic Coexistence, ed. Eugene Weiner, New York: Continuum Publishing

Galtung, Johan. 1964. A structural theory of Agression. Journal of Peace Research, vol. 1, No. 2

Lederach, Paul. 2003. The Little Book of Conflict Transformation

Rabie, Mohamed. 1994. Conflict Resolution and Ethnicity. Praeger

<https://www.cdpd.bg/?p=element&aid=437>, Харта на основните права на Европейския съюз.

<http://www.beyondintractability.org/essay/transformation>

www.bergofandbook.net/definition.htm