

СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
ФИЛОСОФСКИ ФАКУЛТЕТ
КАТЕДРА „РЕТОРИКА“



АВТОРЕФЕРАТ
на ДИСЕРТАЦИОНЕН ТРУД

на тема:

НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ
В СЪДЕБНИ И АЛТЕРНАТИВНИ СПОСОБИ ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

За присъждане на образователната и научна степен „доктор“

по професионално направление

2.3. – Философия (Невербална комуникация в реториката)

Докторант:
Десислава Каменова

Научен ръководител:
проф. д.ф.н. Величко Руменчев

София, 2019

Съдържание на автореферата

Обща характеристика на дисертационния труд	2
Първа глава: Комуникация в конфликтна среда. Медиация – принципи, видове и основни умения на медиатора.....	12
Втора глава: Ролята на невербалната комуникация в медиацията.....	16
Трета глава: Участие на невербалната комуникация в процедурата по медиация. Социологически практики.....	23
Заключение и приноси моменти	30
Списък с публикации на докторанта по темата на дисертацията	32
Научни визити и участия в конференции.....	32

Обща характеристика на дисертационния труд

Дисертационният труд разглежда значението на невербалната комуникация в съдебните и алтернативни способи за решаване на спорове. Основен фокус е поставен на разглеждане на алтернативният способ за решаване на спорове – медиация, проявлението на невербалната комуникация в тази процедура, като се прави сравнение с формализираните съдебни процедури /основно гражданското съдопроизводство/.

Вземайки предвид факта, че личните преценки на страните се основават предимно на невербалните аспекти на комуникацията в социална среда. Това се отнася и за отношенията между страните в един съдебен процес и при провеждане на медиация, като един от алтернативните способи за решаване на спорове, който ще бъде фокус на настоящата работа.

Важно е медиаторите и съдиите, и всички участници в съдебните производства и процедурата по медиация, да осъзнават собственото си невербално поведение, както и да имат знания и умения да четат невербални знаци и сигнали.

Налице са изследвания според които, участник в една социална комуникация може да окаже влияние върху поведението на другата страна в комуникацията, което се дължи на често неосъзнатото невербално поведение на другата страна. Например, невербалните сигнали и знаци, които изпраща учителят в класната стая, могат да окажат влияние върху това, какви резултати показват учениците ¹.

Настоящата работа акцентира върху работата на медиатора, като участник в една от процедурите, която е алтернативен способ за решаване на спорове - медиацията.

Дисертацията разглежда невербалната комуникация в процедурата по медиация и разликата ѝ с проявлението на невербалната комуникация в гражданския процес.

Една от основните задачи на медиатора е да създаде у страните усещане за сигурност и да спечели доверието им. Обучението на медиаторите и тяхната по-добра способност да отчитат и четат невербалната информация, както и да държат сметка за собственото си

¹ [1] Rosenthal R, Baratz SS, Hall CM. Teacher behavior, teacher expectations, and gains in pupils' rated creativity. J Gen Psychol 1974;124:115–21.

невербално поведение, може да окаже влияние върху качеството на процедурата и усещането на страните за удовлетвореност от медиацията като цяло.

От друга страна невербалното поведение на страните в процедурата по медиация може да съдържа важна информация, която медиатора да вземе предвид и да го подпомогне при изпълнение на служебните му задължения.

Медиацията е сравнително нов правен институт в Република България. Законът за медиацията е приет през декември 2004 година, като широкото практическо приложение е перспектива, към която се стремят всички, които се занимават с медиацията в България. Липсва официална статистика за реалната практическа приложимост в Република България, но предимствата на медиацията са признати и тя успешно се прилага в САЩ и някои европейски държави.

Медиацията е алтернативен способ за решаване на спорове, който изисква интензивна комуникация между спорещите страни и медиатора. Медиаторът подпомага комуникацията между тях, като цели постигане на споразумение.

В процедурата по медиация, медиаторът комуникира интензивно – вербално и невербално, поради което е важно да притежава уменията да чете невербални знаци и сигнали, отношението им към вербалните, както и да бъде осъзнат и да разпознава, контролира и управлява умело своето невербално поведение.

От особена важност са функциите по обратната връзка и модално – емоционалната, като основни функции на невербалната комуникация. Тяхното значение в процедурата по медиация ще бъде засегнато по-нататък в настоящата дисертация.

Може да се твърди, че фасилитиращата функция на медиатора изисква от него да бъде особено чувствителен по отношение на промените в средата, страните и собственото си поведение по време на една процедура по медиация.

В дисертацията се разглеждат и теми като: доколко невербалните характеристики подлежат на оценка и дали са устойчив източник на информация в работата на медиатора и дали невербалните характеристики в поведението на медиатора, могат да имат значение за усещането за удовлетвореност на страните от процедурата по медиация като цяло.

Темата е актуална и необходима, поради липсата на научни разработки в Република България и недостатъчни и задълбочени теоретични разработки в тази област в други страни. Не бяха открити научни изследвания, които да изследват невербалната

комуникация в медиацията и нейното значение за качеството на процедурата, резултатите и удовлетвореността на участниците.

1. Поставят се следните изследователски въпроси:

1. Дали медиаторите проблематизират темата за невербалната комуникация?
2. Използват ли съзнателно медиаторите невербални знания и умения, и дали обръщат внимание на невербалните знаци и сигнали, които те самите комуникират със спорещите страни в процедурата по медиация?
3. Влияе ли невербалната комуникация върху разбирането на вербалната в процедурата по медиация и ако да, как това правят отделните ѝ функции?

3.Обект на изследването

Да изследва и установи дали медиатори, практикуващи в Република България проблематизират темата за невербалната комуникация.

Проведени бяха дванадесет броя полуструктурирани интервюта с обща продължителност на всяко средно по 60 минути, в периода декември 2016 - октомври 2017 година. Участниците в интервютата са предимно медиатори към Център за спогодби и медиация, функциониращ от 2010 година, към Софийски районен съд и Софийски градски съд и медиатори, които не са част от този център, но работят на територията на Република България. Общият брой на медиаторите в Центъра по медиация към Софийски районен съд към 2016 година е приблизително 60.

4. Хипотеза на изследването

В случай, че хипотезата се потвърди, ако се установи, че медиаторите могат да подобрят уменията си за четене на невербални знаци и сигнали, и да бъдат по-чувствителни по отношение на невербалните характеристики на комуникацията в процедурата по медиация, да се препоръча обучение и развитие на тези умения (повишаване на емоционалната интелигентност и развитие на умения, които помагат за повишаване на чувствителността на медиатора към невербалните характеристики на комуникацията в специфична комуникативна среда, каквато е процедурата по медиация).

5. Цели на изследването

Цели се извеждат на необходимост от специални познания и практически умения в областта на невербалната комуникация от медиатора, като съществен елемент от необходимите знания и умения, с цел успешна професионална реализация и подобряване

качеството на предоставяната услуга, както и въвеждане на медиацията като алтернатива на съда.

6. Практическа насоченост на изследването

Обучението на медиаторите може да се подобри като се прилага на практика знанието за невербалните аспекти на комуникацията медиатор – страни в процедурата по медиация. Евентуално извеждане на препоръка за въвеждане на изисквания към медиаторите да придобият съответни умения, което да се отрази на квалификацията, практическите умения на медиатора и да допринесат за повишаване невербалната чувствителност при изпълняване на служебните им задължения.

7. Допълнителни задачи на изследването

Настоящата работа си поставя и следните задачи:

1. Да се проучи и анализира теоретичната рамка на процедурата по медиация – като един от значимите алтернативни методи за решаване на спорове, и да очертае приликите и разликите ѝ със съдебните производства. Да се даде дефиниция на понятието за „медиация“, спецификите на процедурата, според научните разработки в тази област и да я сравни с формалната съдебна процедура. С оглед обема на работата и темата, не са изследвани в дълбочина всички аспекти, свързани с процедурата, което може да е тема на самостоятелна теоретична разработка в бъдеще;

2. Да се пояснят и посочат основните практически умения, които медиаторът използва в процедурата по медиация и каква е връзката на тези умения с невербалната комуникация, както и да съпостави тези умения с необходимите такива в една съдебна процедура;

3. Да се изведат основни дефиниции и принципи в областта на медиацията, както и да се обогати понятийният апарат, като се вземат предвид достиженията на признати учени в тази област;

4. Да се извърши анализ и посочване на основните видове невербална комуникация, както и да се развие понятийният апарат по отношение на видовете невербална комуникация, по която в българската научна литература не се съдържат множество задълбочени разработки и изследвания (напр.: тактилна невербална комуникация);

5. Да се формулират препоръки с приложен характер, които да доведат до подобряване на уменията на медиаторите да четат невербални знаци и сигнали.

8. Методология на изследването

Използвана **методология** на изследването: Първите две глави от настоящата работа са разработени с помощта на теоретично моделиране, като е синтезирана научна литература на водещи автори в областта на алтернативния способ за решаване на спорове – медиацията и невербалната комуникация. Особено внимание е обърнато на последните научни изследвания в областта на отделни видове невербална комуникация, както и базови такива, които се цитират при научни разработки в съответната област.

Последната глава съдържа научното изследване, извършено по времето на научната работа по разработката на настоящия труд.

9. Структура на дисертацията

Настоящата работа е организирана в **три глави**.

Първа глава съдържа 89 страници и изяснява основната терминология в областта на алтернативния способ за решаване на спорове, като основен институт поради неговата важност в България - медиацията, нейните принципи, фигурата на медиатора, неговите права и задължения, уменията, прилагани при осъществяване на функциите му в процедурата, както и спецификите на практикувания алтернативен способ за решаване на спорове в Република България.

Втора глава съдържа 65 страници и е посветена на невербалната комуникация, като са описани основни научни изследвания в отделните видове невербална комуникация, подчертана е важността на тези видове, които биха могли да имат по-голямо приложение в процедурата по медиация и съдебните процедури, както и са очертани новите хоризонти в научните изследвания. Разгледани са някои специфики на видовете невербална комуникация, на които медиатора следва да обърща специално внимание при подготовката си за процедурата по медиация. За да се направи систематизация на видовете невербална комуникация, които могат да бъдат открити в контекста на тази специфична комуникация, те са разгледани като се посочва тяхната важност в етапите на процедурата по медиация: подготовка за медиация, фигурата на медиатора по време на процедурата и при приключването ѝ.

Трета глава съдържа приблизително 30 страници и представя резултатите от проведеното в продължение на две години изследване, което цели да установи дали медиаторите проблематизират темата за невербалната комуникация и дали са невербално чувствителни по отношение на случващото се в процедурата по медиация и обърщат ли внимание на собственото си невербално поведение. Използван е наративен анализ на

структурирани интервюта, както и включено наблюдение на реални сесии по медиация. След извършването на аудио запис, текстът на всяко интервю е свален от фонограма във формата на стенографски запис, за да може да се извърши цялостен, дълбочинен и детайлен анализ на отговорите, и да се направят съответните научни изводи. Ограничението на използвания метод за научно изследване се състои в самите мащаби на изследването, както и вероятността интервюираните медиатори да не са успели да споделят в подробности и детайли натрупания опит като медиатори

Дисертацията се състои от декларация за оригиналност на съдържанието, увод, съдържание, три глави, заключителна част, списък с публикации по темата, научни визити и участия в научни конференции по време на докторантурата и библиография. Общият обем на дисертационния труд е 377 страници, от които 295 страници научен текст и 20 страници, разпределени между съдържанието, библиографията и приложенията към текста – 175 страници - /стенографирани интервюта с обща продължителност на всички интервюта приблизително 700 минути или около 12 часа звукозапис/. Използвани са 264 източника, от които 35 на български език, 74 на английски език, както и 158 интернет страници на български и английски – научни статии, лекции и други научни материали, които са достъпни онлайн. Голямата част на онлайн източниците се дължи на факта, че голяма част от реферираната научна литература е била достъпна от онлайн библиотечният ресурс на Florida University, по време на научната визита на автора в САЩ. Ползваните източници са консултирани с проф. Робин Дейвис, която има принос по отношение работата на автора по първа глава от настоящата работа.

В композиционно отношение текстът е организиран в следната структура:

СЪДЪРЖАНИЕ

Увод

1. Значение на невербалната комуникация в съдебните и алтернативни способи за решаване на спорове. Защо невербалната комуникация е важна ?.....7
2. Изследователски въпроси9
3. Обект на изследването.....9
4. Хипотеза на изследването.....9
5. Цели на изследването.....9

6. Практическа насоченост на изследването.....	9
7. Допълнителни задачи на изследването.....	10
8. Методология на изследването.....	10
9. Структура на дисертацията	11

ГЛАВА I

Комуникация в конфликтна среда. Медиация – принципи, видове и основни умения на медиатора

1. Комуникация и медиация. Същност и основни специфики.....	12
2. Конфликт и правен спор – определение и разграничение.....	17
3. Алтернативни способи за решаване на спорове.....	25
3.1. Възникване и същност в България, САЩ и някои европейски страни.....	25
3.2. Видове алтернативни способи за решаване на спорове	30
4. Преговори – определение	32
5. Медиация.....	37
5.1. Етимология на понятието.....	37
5.2. Определение.....	38
5.3. Принципи на процедурата по медиация.....	43
5.4. Видове медиация според подхода и методиката.....	47
5.4.1. Фасилитираща медиация	47
5.4.2. Трансформираща медиация.....	48
5.4.3. Наративна медиация.....	49
5.4.4. Оценъчна медиация.....	50
5.5. Правна рамка на медиацията в България. Закон за медиацията.....	51
5.6. Правна рамка на обучението по медиация.....	59
5.7. Изисквания за придобиване качеството на медиатор.....	60
5.8. Етапи в процедурата по медиация.....	61
5.8.1. Начало на процедурата по медиация.....	61
5.8.2. Събиране на информация.....	67

5.8.3. Изработване на план за действие – трети етап на процедурата.....	69
5.8.4. Акумулиране на промяна – четвърти етап на процедурата по медиация.....	70
5.8.5. Край на медиацията – последен етап на процедурата по медиация.....	73
5.9. Ко-медиация.....	77
5.10. Медиатор и коомуникативни умения на медиатора.....	77
5.10.1. Умението да слушаш.....	80
5.10.2.Емпатия.....	83
5.10.3. Умението да се задават въпроси.....	84
5.10.4. Умението да се преформулират въпросите и становищата на страните.....	88
5.10.5. . Културни различия	89

ГЛАВА II

Ролята на невербалната комуникация в медиацията

1. Невербална комуникация. Дефиниции и възможности за контрол.....	91
2. Дефиниция на невербалната комуникация.....	92
3. Осъзнатост и контрол на невербалните знаци и сигнали	94
4. Функции на невербалната комуникация. Невербалната комуникация в цялостния комуникативен процес.....	95
4.1. Аргументативна функция	98
4.2. Функция на подтекст.....	99
4.3. Функция на обратна връзка.....	100
4.4. Модално – емоционална функция	101
4.5. Регулаторна функция.....	102
4.6. Компенсаторна функция	102
5. Видове невербална комуникация.....	103
5.1. Невербална комуникация чрез външен вид – цивилизационна модалност.....	105
5.1.1. Дрехи, коса, татуировки и други аксесоари – значение.....	108
5.1.2. Външен вид на медиатора.....	109

5.1.3. Първото впечатление и неговата роля в комуникативния процес.....	110
5.1.4. Харизма – вродена или придобита е тя?.....	113
5.2. Кинесика.....	117
5.2.1. Етимология на понятието.....	117
5.2.2. Функции на кинесиката.....	117
5.2.2.1. Кинесиката в процедурата по медиация.....	120
5.2.3. Лицево изражение – функции, изразяване на емоции чрез лицето.....	122
5.2.4. Ролята на погледа – зеница и количество поглед. Функции на погледа.....	124
5.2.5 . Жестове – видове и функции.....	127
5.2.6. Поза – функции.....	128
5.3. Невербална вокализация	129
5.3.1. Функции на невелбалната вокализация	130
5.3.1.2. Елементи на невербалната вокализация – интонация, тембър, темп, сила на гласа, тон, ударение и ритъм	130
5.4. Проксемика.....	136
5.4.1. Определение за територия – навлизане и защита, гъстота на населеност и ефекта му върху човешкото поведение. Видове.....	138
5.4.2. Лично пространство - определение и нарушения на личното пространство в невербалната комуникация. Фактори, които оказват влияние върху очакванията при пространственото разположение по време на комуникация – пол, възраст, културни различия, раса, статус, личностни специфики, харесване и околна среда. Нарушения на личното пространство.....	141
5.5. Невербална комуникация чрез миризми.....	151
5.6. Хронемикс – значение на времето	153
5.7. Допир. Видове, функции и фактори при допира. Честота на контакт. Нарушения на очакванията при допир.....	156

ГЛАВА III

Участие на невербалната комуникация в процедурата по медиация. Социологически практики

1. Обща характеристика на проведеното изследване и анализ на резултатите.....	162
2. Методика за анализ на събраните данни.....	167

3. Обобщение на резултатите.....	185
4. Ограничения на проведеното изследване.....	186
5. Бъдещи насоки за развитие на резултатите от изследването.....	187
6. Заключение	188
НАУЧНИ ПРИНОСИ НА ДОКТОРАНТА.....	188
БИБЛИОГРАФИЯ	190
ПУБЛИКАЦИИ.....	202
НАУЧНИ ВИЗИТИ И УЧАСТИЯ В КОНФЕРЕНЦИИ.....	202
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	202

I глава: Комуникация в конфликтна среда. Медиация – принципи, видове и основни умения на медиатора

В началото на първа глава от дисертационния труд са представени етимологията и значението на термините „комуникация“ и „общуване“. Авторът посочва различните дефиниции на термините и нюансите в тяхното значение, като Йордан Ведър и Олимпия Ведър, Донка Александрова и Дженс Алуд.

Изследвано е и понятието “комуникация”, с което, като основен понятиен апарат работи: реториката, информатиката, социологията, психологията, маркетинга, езикознанието и т.н. Поради тази причина и научната литература изобилства от определения, методи и теории, които не са обхванати от дисертационният труд.

Авторът смята, че когато се употребява понятието „общуване“, вместо „комуникация“, хората излагат едно по-лично отношение и с това се показва, че социалното взаимодействие е искрено и лично, докато терминът „комуникация“ означава споделяне на информация при по-формални взаимоотношения или пренасянето на информация по какъвто и да е начин. Двата термина се считат за синоними, като отразяват посочените преди това нюанси в значението и зависят от контекста, в който се употребяват.

С оглед спецификите на процедурата по медиация, е разгледан разработеният от Шулц фон Тун модел за комуникация. Той оприличава разработения от него модел за комуникация на „комуникативен квадрат“, „четири уши“ или „четири канала“².

²Уикипедия, достъпно онлайн на 29.06.2017 година

С оглед фокуса на изследване – процедурата по медиация и по-специално ролята на медиатора, като трета неутрална страна, авторът въвежда понятието “медиатор”, като разяснява неговата роля и функции в алтернативния способ за решаване на спорове – медиация. Медиаторът трябва да владее изкуството на реториката, за да убеди своята аудитория – страните в процедурата, първо, че може да им бъде полезен и второ, да покаже, че има необходимите способности да се изразява добре и да убеждава, както и че притежава добри комуникативни умения, които подпомагат спорещите в решаването на конфликта им.

На следващо място са изяснени понятията – “конфликт”, “спор” и “правен спор”. Необходимостта от изясняване на понятието „конфликт“ е продиктувана и от факта, че в процедурата по медиация се решават конфликти, възникнали между две или повече лица, като се цели преустановяване или окончателно решаване на последния. Посочени са дефиниции на конфликт, видове и специфики, проявления и фази на конфликта, на различни учени в областта – Димитър Димитров, Фелстайнър, Ейбъл и Сарат, Ерик Ван Слайк и Кенет Кресъл и др. Разгледано е и понятието “спор”, като авторът, не споделя напълно определянето на „спор“, като „обсъждане на нещо“. Не винаги, когато се обсъжда дадена тема, е налице спор. Може обсъждането да се налага с цел, страните да изяснят дали влагат едно и също разбиране по общата тема. По-приемливо му се струва определянето на “спор”, дадено от Величко Руменчев, като „наличието на поне две противоположни становища по един и същ въпрос, в едно и също време и отношение и стремеж за преодоляване на едното от тях в диалога са основание той да бъде определен като спор“.³

Хронологично и последователно са разгледани и посочени – възникване и развитие на Алтернативните способности за решаване на спорове; дефинирани са понятията – алтернативен способ за решаване са спор, видове, прилики и разлики между различните извънсъдебни методи и са посочени основните принципни разлики от съдебните процедури, които са формални и консервативни по своята същност.

Подробно внимание е обърнато и на понятието “преговори”, поради факта, че те са обект и метод посредством който участниците в медиацията участват и постигат своите цели и интереси. Посочени са дефиниции на понятието “преговори” от изтъкнати учени в областта на алтернативните способности за решаване на спорове и бизнес комуникацията.

https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A8%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%86_%D1%84%D0%BE%D0%BD_%D0%A2%D1%83%D0%BD,_%D0%A4%D1%80%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D0%BC%D0%B0%D0%BD

³ Руменчев, В., Реторически класификации, УИ Св.Климент Охридски, София, 1994 г., стр. 69

Разгледан е моделът на Ури, Фишер и Патън, като според някои автори, този модел не успява да изясни как би работил той при позиции, които са ясно и твърдо противоположни, както и че за да се прилага успешно, предполага наличие на добра воля при водене на преговорите от всяка от страните. Преговорите са разгледани поради пряката връзка с медиацията, на която като понятие, принципи и видове е обърнато специално внимание от автора. Вниманието се дължи, не само на факта, че фокуса на дисертацията е процедурата по медиация, а и поради това, че няма задълбочени теоретични разработки по темата, въпреки съществуването на Закон за медиация и практика от повече от десет години.

„Медиация”, произлиза от латинската дума „medium”, означаваща „среда”.⁴ Буквалният превод на думата „медиация” е „по средата” или „посреднича”.

В най-широк план медиацията е една от формите за управление на конфликти. Според Беркович, като форма за управление на конфликти, медиацията е възможна:

1. когато конфликтът е сложен;
2. когато конфликтът е възникнал преди време;
3. няма резултат от опитите на страните да го решат;
4. страните са готови да променят своите установени начини за водене на преговори;
5. както и да започнат нов вид комуникация помежду си.⁵

Авторът е посочил множество дефиниции на понятието “медиация”, както и преимуществата и недостатъците на този способ за решаване на спорове. Дефинирани са основните принципи на процедурата по медиация: доброволност и равнопоставеност, неутралност и безпристрастност и поверителност.

В практиката са наложени няколко вида медиация, които се различават по подхода и ролята на медиатора в процедурата. Те биват : фасилитираща, оценъчна, трансформираща и наративна медиация. Разгледани са и критериите и изискванията към обучението на медиатора, както и са изведени препоръки във връзка с изискванията за повече друг професионален опит на бъдещите медиатори, както и изискване за увеличение на часовете обучение, вместо предвидените 60 учебни часа, което представлява по същество три съботи и недели обучение. Авторът счита, че

⁴ . Д.Димитров, Малък българо-латински енциклопедичен речник, Университетско издателство „Св.Климент Охридски”, София, 2012, стр. 155

⁵Bercovitch, Jacob, (1996) Understanding Mediation's Role in Preventive Diplomacy, Negotiation Journal, volume 12, Online acces on 3 August 2016 - <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1571-9979.1996.tb00098.x/full>

обучението е недостатъчно и времето за подготовка не позволява придобиване на необходимите знания и умения.

Изведени са етапите в процедурата по медиация:

1. Начало на процедурата по медиация;
2. Събиране на информация;
3. Изработване на план за действие;
4. Акумулиране на промяна;
5. Край на медиацията.

Авторът е посочил, че тези етапи в процедурата не са дефинирани в закона, като поради неформалната процедура, могат да бъдат повече или по-малко. Има и други класификации на етапите в процедура по медиация.

Особено внимание в докторската теза е обърнато на фигурата на медиатора и неговите практически умения, които се използват в работата му като медиатор. Успешната медиация не винаги се дължи на добрата подготовка и добри личностни качества на медиатора. Дори може да се каже, че е възможна успешна медиация, постигната с участието на необучено в медиация лице, в ролята на медиатор. Успехът на медиацията не винаги е свързан с качествата на медиатора в конкретната процедура. Това не означава, че подготовката и личните му качества не оказват влияние върху качеството на процедурата и дори нейния изход. Умението да слушаш е основно комуникативно умение, което мога да изведе като основно умение, което медиаторът следва да владее добре. Слушането е активна и сложна човешка дейност или по-точно определено като процес, който се състои от няколко компонента. Когато човек слуша възприема звукови и визуални стимули. Чуването и възприемането на визуалните стимули от очите, изисква и фокусиране на вниманието на слушащия, който извършва подбор на възприеманата информация, като се абстрахира от странични шумове или други стимули, които съпътстват речта.

Друго много важно умение за медиатора е емпатията, която според Шибутани е: “Емпатията е способност да се прониква в психиката на другия човек, да му се съчувства и да се вземат предвид чувствата му”.⁶

Медиаторът, освен активен и концентриран слушател, следва да бъде и адекватен и активен участник в комуникацията в процедурата по медиация. След умението да слуша, умението да задава въпроси, е не по-малко важно комуникативно умение, което следва да притежава едни медиатор. Задаването на въпроси е един от начините медиаторът да събере

⁶ Шибутани, Т., Социална психология, М, 1969, с. 136

информация, която да подпомогне него самия, както и страните, като ги приближи повече до момента, в който конфликтът може да бъде решен. Медиаторът задава различни видове въпроси, в зависимост от нуждата, в конкретния случай.

Задаването на въпроси, може да включва и техниката, която често се използва в медиацията, така наречената „сверка с действителността“. При нея, медиаторът задава въпроси на страните, с цел страните да променят позициите си или да погледнат от нов ъгъл спора или проблемите, които е изложил в процедурата по медиация. Целта на задаването на подобни въпроси е и изясняване на спорните моменти и въпроси.

В края на теоретичния обзор, посветен на медиацията и спецификите на комуникацията в конфликтна среда, е обърнато внимание и на културните различия в процедурата по медиация.

ГЛАВА II

Ролята на невербалната комуникация в медиацията

Втората глава от дисертационния труд представлява теоретичен обзор на невербалната комуникация и специфичните проявление в процедурата по медиация и съдебното производство. Включени са въвеждащите определени термини учени и резултатите от изследванията им във всяка от областите на невербалната комуникация. Извеждат се понятията „кинесика“, „проксемика“, „вокализация“. Авторът дефинира понятието „докосване“, като обръща внимание на тактилната комуникация, поради липсата на множество и задълбочени теоретични изследвания на този вид невербална комуникация в българската наука. Извършен е задълбочен анализ на най-новите изследвания в отделните видове невербална комуникация и е реферирана нова литература, включително са ползвани и източници с дата на публикуване 2016-2017 година. Акцентът в теоретичния обзор е съобразен основно с темата на дисертацията.

В първата част от тази глава се разглежда значението на понятието „невербална комуникация“. Отчетени са разликите и приликите в различните дефиниции на понятието за невербална комуникация. Авторът препраща към тезата на Адолс Хъксли, че хората са се специализирали в разчитането на символите на езика и не дотам задълбочено и исторически е останала недостатъчно развита способността да разпознаваме и разчитаме символите на невербалното в поведението на хората. Последният посочва необходимостта

от по-добро “невербално образование”, което включва и познаване на невербалната комуникация.

Дадени са дефиниции на невербалната комуникация на Алберт Мъхрейбиън и Аргайл. Изпращането на невербална информация е не винаги нарочен и осъзнат процес. На базата на тази осъзнатост и неосъзнатост на изпращане на невербална информация, Величко Руменчев, прави разграничение и използва две различни понятията „**знак**“ - за означаване на „целенасочено подавана информация“ и „**сигнал**“ – за естествените, без намерение за комуникация, знаци, които понякога човек, съвсем съзнателно се опитва да потуши или скрие“, независимо от мотивите за това.⁷

Специалисти в областта на невербалната комуникация считат, че е невъзможно дори условното отделяне на думите от жестовете и, поради тази причина, използват по-широкото понятие на „комуникация“ или „комуникация лице в лице“.⁸ Авторът споделя мнението на автори, които не смятат, че е възможно отделяне на вербалното от невербалното. На тази база са разгледани и специфичните функции на невербалната комуникация. Посочени са различни класификации на функциите и дефиниции. Според Еквям те са : повторение, противоречие, замяна, наблягане или моделиране и регулиране. Друга класификация дели функциите на : аргументативна, функция на подтекст, функция на обратна връзка и модално-емоционална. Въведена е функция – компенсаторна, която е възможно да се проявява в среда, в която поради използването на строго специфична терминология, един от участниците не успява да декодира казаното и поради това, се опитва да добие повече информация от невербалното поведение на говорещия. Типичен пример за такава среда е съдебната зала, когато протича съдебно заседание и страните не успяват да осъзнаят всичко случващо се по време на процеса.

Посочва се широко разпространена и възприета е класификацията на Шефлен и Дънкан, които дефинира Дигитална модалност /кинесика/ - комуникация чрез движение на тялото, които включват изражението на лицето, поглед, жест, поза;

1. Пространствена модалност /проксемика/ - комуникация чрез пространство, територия, дистанция и ориентация;
2. Параезикова модалност /параезик/ - интонация и звуци без собствено значение извън контекста на комуникативната ситуация – плач, смях и др.;
3. Обонятелна модалност – комуникация чрез миризми;

⁷Руменчев, Величко, Невербална комуникация в публичната реч и деловото общуване, УИ „Св. Климент Охридски“, София, 2006

⁸Mark L. Knapp, Judith A. Hall, Terrence G. Horgan, Nonverbal communication in human interaction, Eighth Edition, 2014, Wadsworth, Cengage Learning

4. Цивилизационна модалност – комуникация чрез външен вид.⁹

Разграничават се две големи групи, които могат да се причислят към невербалната комуникация, които от своя страна се разделят на няколко подгрупи:

Невербална комуникация, която се дължи на физиологията на човека и неговите чисто физически характеристики и такава, която се дължи на културно обусловени фактори и взаимодействието на човека с околната среда.

Към невербалната комуникация, която се причислява невербална комуникация, която се дължи на физиологията на човека, може да се причисли: кинесиката, хептик /допир/, човешкото тяло – особености на физиката, параезик, миризми от човешкото тяло и белези.

Към невербалната комуникация, която се дължи на културно обусловени фактори и околна среда могат да се причислят: проксемиката, артефакти – облекло, парфюм, прическа, татуировки, други аксесоари, други миризми, значение на времето. Посочена е и класификациите и на българският автор – Поля Стоицева.

Следва теоретичен анализ на видовете невербална комуникация, като подредбата е съобразена с темата на дисертацията и резултатите от проведеното изследване. Отчетена е важноста на невербалната комуникация чрез външен вид или т.нар – цивилизационна модалност. Тялото, дрехите и полът имат значение – хипотеза, която се потвърждава от множеството изследвания от различни области на науката. Тялото, дрехите и полът са визуален аргумент. Реферирана е научна литература и посочени множество изследвания за аргументативния характер на външния вид и значението за успеха на комуникацията в различен контекст. Авторът прави анализ на значението на външния вид на медиатора в процедурата по медиация и извежда практически препоръки по отношение облеклото и другите характеристики – прическа, аксесоари и други елементи от невербалната комуникация в тази среда.

Подчертава се изключителната важност на “първото впечатление” в процедурата по медиация. Дава се дефиниция и на понятието “харизма” и се посочват противоречивите тези за и против ученето и харизмата. Авторът е умерен оптимист по отношение способността всеки да бъде научен да бъде харизматичен. Германският социолог Макс Вебер употребява понятието „харизма“, като формулира концепция за харизматичното господство като власт, която се базира на изключителните качества на даден човек, а не вследствие на заеманата

⁹ Руменчев, Величко, Невербална комуникация в публичната реч и деловото общуване, УИ „Св. Климент Охридски“, София, 2006, стр. 16

от него висока държавническа длъжност или упражнявани функции на власт. Харизматичният вожд е длъжен да се грижи за харизмата си, която формира преданост и поддържа властта.¹⁰ За други учени, като Оливия Кабане, някои индивиди, още в ранна детска възраст ги усвояват и след това ги използват, а други имат нужда от научаване на по-късен етап от своето развитие.¹¹

Следващата част от главата е посветена на “Кинесиката”. Думата „кинесика“ произлиза от латинската дума *kinesis* - "движение, жест"¹². За „баща на кинесиката“¹³ се счита друг американски антрополог Реймънд Бъртуисъл, който от 1960 година, започва да работи активно и да проучва значението на движението на човешкото тяло за цялостния комуникативен процес. Кинесиката се занимава и проучва – лицеизражението, погледа, позата и движението на останалите части от тялото. Следва извеждане на функции на кинесиката . По-късно, друг американски учен – Алберт Мехрабиан, предлага функционален подход при категоризиране на видовете телодвижения включени в кинесиката. Той счита, че невербалните знаци могат да се категоризират от гледна точка на тридиаметрална рамка:

1. Харесване – нехаресване;
2. Доминиране – подчиненост;
3. Възбуденост – невъзбуденост.¹⁴

Не по-малък е приносът на друг американски психолог - Пол Екман, в областта на кинесиката. Той фокусира вниманието си основно върху значението на невербалното поведение. Смята, че „телодвиженията могат да се категоризират в пет категории на поведение“:

1. Емблеми – имат определено значение, което е обикновено културно обусловено и се изпращат напълно съзнателно, с цел да достигнат до другата страна;
2. Илюстратори – обикновено допълват казаното с думи, като го допълват или подчертават;

¹⁰ Вебер, М., Ученият и политикът. София: ЕОН, 2000 г.

¹¹Stanford Seminar - Olivia Fox Cabane on Charisma, онлайн 05.07.2017, <https://www.youtube.com/watch?v=UT306YIh3FI&list=PLN3MndXskEH8twvfip3gBzOgVKmCetmMN&index=1>

¹² English dictionary, online 30.03.2017, <http://www.dictionary.com/browse/kinesics>

¹³Mark L. Knapp, Judith A. Hall, Terrence G. Horgan, Nonverbal communication in human interaction, Eighth Edition, 2014, Wadsworth, Cengage Learning

¹⁴ Mehrabian, Albert, Nonverbal Communication, Aldine Transaction, USA, 2007

3. Регулатори – функцията на тези жестове е да регулира самата комуникация между две лица ;
4. Адаптори – да си играеш с пръстена на ръката си или да си оправяш периодично косата и т.н. Обикновено с това се задоволяват физически или психологически нужди.
5. Показване на чувства /Affect display/“ – изразяване на вътрешно изживяваните чувства.¹⁵

Авторът извежда специфичните проявления на кинесиката в процедурата по медиация и очертава най-често срещаните проявления на този вид невербална комуникация – значението на ръкостискането при началото на процедурата и лицевото изражение. Ролята на погледа и количеството поглед са от особена важност в процедурата по медиация. Посочена е регулиращата, когнитивната и функцията по наблюдение и експресивната при погледа. Екхард Хес и неговите колеги, извършват експеримент, като показват на мъже и жени, различни снимки – голо женско и мъжко тяло, жена с бебе, бебе, полуоблечен мъж и други. Установено било, че зеницата реагира и се разширява, в зависимост от наблюдаваната снимка. Те свързват тази реакция на зеницата и интереса, който снимките предизвикват, като при жените зениците се разширявала най-много, когато наблюдавали полуоблечен мъж, а при мъжете, при наблюдаване на снимката с гола жена.¹⁶

Авторът отбелязва факт, а именно, че към края на 1979 година, няма много изследвания в областта на невербалната комуникация, свързана с жестовете и тяхното значение за комуникативния процес. Едва след това, се наблюдава засилване на интереса в тази област, като през 2001 година, започва и публикуването на специално научно списание „Gesture“, посветено на жестовете, като част от невербалната комуникация.¹⁷

Следва теоретичен обзор на друг вид невербална комуникация – параезик или т.нар. невербална вокализация. Дадена е дефиниция на понятието и са разгледани **елементите на невербалната вокализация – интонация, тембър, темп, сила на гласа, тон, паузи, ударение и ритъм.**

Според Тилков, интонацията е „комплексно звуково явление, което в речта функционира на равнището на фразата чрез промените на своите честотни, интензитетни и темпорални характеристики, възприемани субективно като промени в мелодиката, силата и

¹⁵Moor, Nina-Jo, Hickson, Mark, Starcks, Don, Nonverbal communication, New York, Oxford University Press, 2014, page 188

¹⁶Mark L. Knapp, Judith A. Hall, Terrence G. Horgan, Nnverbal communication in human interaction, Eighth Edition, 2014, Wadsworth, Cengage Learning, page 318

¹⁷Mark L. Knapp, Judith A. Hall, Terrence G. Horgan, Nnverbal communication in human interaction, Eighth Edition, 2014, Wadsworth, Cengage Learning, page 199

времетраенето на сегментните единици.¹⁸ В интонацията са включени мелодиката, темп, сила, пауза, тембър, ударение, ритъм, регистър и диапазон.¹⁹

Темпът на речта може да играе ролята за поставяне на акцент върху определена част от казаното, като на важните места, темпът на речта се забави. Също така, при поднасяне на нова и трудна за възприемане информация, е добре ораторът да съобразява темпа на речта си. Възможно е, при много бърз темп на речта, аудиторията да не може да осмисли казаното и дори да бъде загубен като цяло интереса към разискваната тема. Темпът трябва да бъде уместен, съобразен с всичко в конкретната реч.²⁰ Според Руменчев, не е възможно да бъдат установени предварителни правила, свързани с оптимален темп на отделните части на речта. Аудиторията асоциира равномерният тон с компетентност, а бавният и бързият с емоционалното състояние на говорещия.

Темпът на речта се свързва и има отношение с достоверността на казаното.

Тонът в най-висока степен изразява модално-емоционалната функция на интонацията. От него се чувства вътрешното, личностно отношение на оратора към това, за което говори, за кого говори и на кого говори.²¹ Пак според Руменчев, определящи за тона на речта са: характер, възпитание, социално положение, образование, отношение към събеседника, здравословното и физическото състояние, психическо здраве, темата, върху която се разговаря, поводът на общуването и пр. Тонът, като елемент от невербалните характеристики в поведението на даден оратор, може да има силна аргументативна функция. По тона на речта, аудиторията преценява оратора като мил или студен човек и/или авторитетен. Тонът може да има необходимото въздействие върху аудиторията, само, ако е съобразен с контекста на общуването и е в синхрон с вербалното и останалите елементи от невербалното поведение на оратора.

Споделяме мнението на някои автори, които отнасят речевите паузи към темпа на речта, поради това, че речевите паузи и речевите отрязъци са неразривно свързани. Реалното прекъсване на потока на речта – т.нар. “темпорална пауза”, се дели на

¹⁸ Тилков, Д., Интонацията в българския език, С., 1981, стр. 15

¹⁹ Цеплитис, Л., Анализ речевої інтонації, Рига, 1974, с. 60, по Тилков, Д. Интонацията в българския език, С., 1981

²⁰ Руменчев, Величко, Невербална комуникация в публичната реч и деловото общуване, УИ „Св. Климент Охридски“, София, 2006, стр. 364

²¹ Руменчев, Величко, Невербална комуникация в публичната реч и деловото общуване, УИ „Св. Климент Охридски“, София, 2006, стр. 384

логическа, психологическа, физиологическа и хезитационна.²² Руменчев подчертава, че паузите придават емоционалност, изразяват отношението на говорещия към казаното и осъществяват функцията на подтекст. Без паузата, речта рискува да бъде безжизнена и скучна. Както всичко, така и паузите следва да бъдат навременни и премерени. Прекалената употреба може да остави впечатление за неподготвеност на оратора по темата, и обратно, подходящата да даде възможност на аудиторията да възприеме по-добре казаното.

Темпоралната пауза е смислово значимо бездействие²³. За речта имат значение и физиологическите паузи, които се налагат поради необходимостта говорещият да поеме кислород.

Приема се, че понятието „интонация“ не включва интонационни характеристики, чрез които се разпознава говорещият – пол, възраст, здравословно състояние, диалектна принадлежност, обща висока или ниска тоналност на изказването, обща висока или ниска сила, темп, тембър и др.

След анализ на невербалната вокализация, следва теоретичен обзор на друг вид невербална комуникация „проксемиката“.

Величко Руменчев акцентира върху факта, че „Цялото ни ежедневие протича в пространството, но понеже явно най-трудно се вижда очевидното, то най-късно е изследвано от гледна точка на значението му за общуването и степента, в която го детерминира.“²⁴ Хол е още по-краен, като казва „Третираме пространството и секса по един и същи начин – той е там, но не говорим за него.“²⁵ П

Понятието „проксемика“ е въведено през 1963 година, от известния американски антрополог Едуард Хол, който изследва културните възприятия за пространството.²⁶

Според Хол, „Проксемиката изучава как хората използват пространството и ефекта, който населеността има върху поведението, комуникацията и социалното взаимодействие“.²⁷

Следа анализ на множество научни източници е отчетено значението на гъстотата на

²² Руменчев, Величко, Невербална комуникация в публичната реч и деловото общуване, УИ „Св. Климент Охридски“, София, 2006, стр. 366

²³ Руменчев, Величко, Невербална комуникация в публичната реч и деловото общуване, УИ „Св. Климент Охридски“, София, 2006, стр. 363

²⁴ Руменчев, Величко, Невербална комуникация в публичната реч и деловото общуване, УИ „Св. Климент Охридски“, София, 2006, стр. 559

²⁵ Weitz, Shirley, Nonverbal Communication, 1974, Oxford University Press, London

²⁶ Уикипедия, достъпна на 16.03.2017 година,
https://bg.wikipedia.org/wiki/%D0%95%D0%B4%D1%83%D0%B0%D1%80%D0%B4_%D0%A5%D0%BE%D0%BB

²⁷ proxemics. (n.d.). Collins English Dictionary - Complete & Unabridged 10th Edition. Retrieved March 16, 2017 from Dictionary.com website <http://www.dictionary.com/browse/proxemics>, online 16.03.2017

населението върху поведението на хората. Дефинирани са понятията – “лично пространство” и “лична територия”. Личното пространство е определено съзнателно или несъзнателно от всеки индивид, отстояние от него и заобикалящите го други индивиди, в което той се чувства във физическа безопасност и в мир със себе си. Усещането за лично пространство е съвкупност от физиологична и психична нужда на всеки индивид. Ние имаме нужда от това пространство, за да можем да останем насаме със себе си, както и за да се чувстваме физически в безопасност.

Не всеки път, нарушението на личното пространство е оценявано като отрицателно преживяване. Възможно е нарушението на личното пространство да е очаквано и оценено като положително преживяване. Едва ли има някой, който да не си спомня първата целувка, особено, ако дълго е копнял по нея. Няколко са видовете реакции, когато личното пространство е нарушено, като, най-общо казано, хората „защитават“ „правото си на лично пространство“, като:

1. Избягват разговора;
2. Избягват зрителен контакт с нарушителя;
3. Поставят физическа преграда между себе си и нарушителя;
4. Фокусират вниманието си на друго място, позата на тялото се променя и гледат на друго място.²⁸

Авторът анализира използването на пространството в процедурата по медиация и дава практически препоръки свързани с проксемиката, които биха било от полза в работата на медиаторите.

С цел пълнота на теоретичният обзор на видовете невербална комуникация са посочени дефиниции и реферирана релевантна научна литература в областта на невербалната комуникация с миризми, хронемикс и комуникация чрез допир или т.нар. “тактилна комуникация”.

²⁸Moor, Nina-Jo, Hickson, Mark, Starcks, Don, Nonverbal communication, New York, Oxford University Press, 2014, page 75

ГЛАВА III

Участие на невербалната комуникация в процедурата по медиация. Социологически практики

Последната глава от дисертацията, съдържа проведеното по време на докторантурата практическо изследване на невербалната чувствителност на медиаторите в Центъра по спогодби и медиация към Софийски районен съд и Софийски градски съд и други, и резултатите след обработка на получените данни.

Изследването бе проведено в периода декември, 2016 година – октомври, 2017 година. Изследването цели да установи дали медиаторите проблематизират темата за невербалната комуникация и дали са чувствителни и обръщат внимание на собственото си невербално поведение.

Обща характеристика на проведеното изследване и анализ на резултатите

Използваните научни методи за изследване в настоящата работа са следните:

Проведени са дванадесет броя структурирани интервюта с практикуващи медиатори от Центъра за спогодби и медиация към Софийски районен съд и Софийски градски съд, в периода декември, 2016 година – октомври, 2017 година.

Поради липсата на надеждни статистическа данни за броя на провежданите медиации на годишна база в Република България и слабото използване на медиацията на територията на всички държави – членки на Европейския съюз, настоящото изследване би могло да допринесе за установяване на по-добри практики в областта на алтернативното решаване на спорове, както и да обогати практиката във връзка с методите на обучение на медиаторите. Активните медиаторите към Центъра за спогодби и медиация, при започване на изследването, са били приблизително 40 броя.

Участниците в изследването са сертифицирани и практикуващи медиатори, които основно практикуват като медиатори към Центъра за спогодби и медиация към Софийски районен съд и Софийски градски съд. Той функционира като програма за спогодби и медиация към съда от първи март 2010 година.²⁹

²⁹Страницата на Софийски районен съд, достъпна на 30.08.2017 г., http://srs.justice.bg/srs/281-%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0_%D0%A1%D0%BF%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B1%D0%B8

Към месец май 2017 година, общият списъчен състав на приетите в Центъра за спогодби и медиация медиатори са 78 броя, като активните медиатори са по-малък брой. Жените – медиатори са 62 броя, а мъжете са 16 на брой.³⁰

Изследвани са 20 % от вписаните към началото на 2017 година медиатори в Центъра за спогодби и медиация. Средната продължителност на всяко едно интервю е 50 минути. След като е направен аудио запис на всяко едно от интервютата, всичките са транскрибирани и се съдържат записани на хартиен носител.

Целта на стенографският запис е по-точно и пълно идентифициране на групите от ключови думи, които са систематизирани в групи, за да може да се свърже всяка група с отделните принципи на медиацията и анализ, с оглед невербалната чувствителност на медиаторите.

На всички медиатори се задават първоначално точно определен брой въпроси, които са идентични за всяко проведено интервю. Въпросите са отворени и не са насочващи. Въпросите предоставят свобода на респондентите, които могат да изложат всички, което знаят, мислят и чувстват за важно по зададените теми.

Интервютата са провеждани в спокойна и приятелска среда, като преди да започне записът на интервюто, респондентът попълва карта, в която посочва възрастта си, образование, опит като медиатор, друг професионален опит, кога е завършил курс по медиация и какво образование притежава.

Интервютата са анонимни, като всеки респондент се е съгласил да бъде записван, като е запознат с това, че интервюиращият ще използва данните като част от научен труд.

Всички интервюта са провеждани в рамките на работния ден, между 9.00 часа и 17.00 часа. Местата на провеждане на интервютата са различни, съобразени с желанията на респондентите и максимално предразполагащи към свободен и откровен разговор.

Нито един от респондентите не се е запознавал предварително с въпросите от интервютата, което следва да се отчете като положителен факт.

³⁰Страницата на Софийски районен съд, достъпна на 30.08.2017 г, <http://srs.justice.bg/srs/160-%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%8A%D1%80%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B5%20%D0%BA%D1%8A%D0%BC%20%D0%A6%D0%A1%D0%9C>

Респондентите изглеждаха спокойни и към края на интервютата разговорът ставаше по-наситен с примери и факти от практиката на респондентите.

Следва да се отчете и фактът, че респондентите от женски пол бяха по-обстоятелствени и споделяха повече детайли от практиката си, докато разказите на респондентите от мъжки пол се отличават със стегнати и кратки отговори на зададените въпроси.

Най-кратки отговори по поставените въпроси е дал респондент от мъжки пол, без, по време на интервюто, да е проличало, че му е неприятно. Напротив, през цялото време на провеждане на интервюто, респондентът се държеше доброжелателно и дори се шегуваше.

Тези емпирични наблюдения поставят бъдещо поле за изследване, което ще си постави за цел да установи дали има разлика в продължителността на сесиите по медиация, когато медиаторът е жена или мъж. Това има отношение и с разгледания по-горе въпрос за дължината на „нормалния разговор“, което ме навежда на мисълта, че може да се изследва дали е възможно да се твърди, че има „нормална продължителност на сесията по медиация“?

Най-дългото интервю е с продължителност повече от сто и двадесет минути, като го отчитам като много информативно и наситено с данни, послужили за анализ на разглежданата проблематика.

С оглед обекта на изследване, авторът счита, че е възможно да се даде повече свобода на респондентите, като се задават в края повече въпроси, извън общите за всеки респондент. Тази самокритика е и поле, което следва да бъде допълнително изследвано, като изследването се повтори в бъдеще със същите респондентите, като интервютата са неструктурирани, за да се установи дали ще има съществени различия в резултатите между тях и настоящите изводи в този труд. В проведеното изследване са участвали 9 жени и 3 мъже, всичките медиатори практикуващи медиация в град София.

Средната възраст на интервюираните лица е 47 години, като най-младият респондент е жена на 32 годишна възраст, завършила юридическо образование в чужбина.

Всички респонденти са завършили висше образование, като преобладават респондентите с Висше юридическо образование. Няма точна статистиката, но сред практикуващите медиатори превес имат лицата с висше юридическо образование.

Средната продължителност на друг професионален опит сред респондентите е 24 години, което говори за достатъчно натрупан друг професионален и социален опит. Всички

респонденти в ежедневните си професионални задължения са прилагали комуникативните си умения при работа с хора.

Сред респондентите няма лица, които преимуществено да са работили извън страната, което налага извода за работа в културно обусловената среда, характерна за Република България.

Нито един от респондентите не е проявил желание да бъде запознат предварително с точните въпроси, които ще му бъдат задавани по време на интервюто.

Всички респонденти искаха да знаят каква е темата на интервюто и с каква цел се прави. Респондентите бяха изключително спокойни и максимално споделящи по време на интервюто. Всички заявиха готовност да съдействат в бъдеще, ако целите на изследването налагат такава.

Само едни от медиаторите, към които беше отправена молба за участие в изследването отказа, като изложи като мотив „голяма служебна ангажираност“, която не му дава възможност да поеме ангажимент в близко бъдеще.

Организацията на всяко интервю отнемаше средно по две седмици, за да може да се договори подходящо за всеки респондент време и място за провеждане на интервюто. Всеки от респондентите практикува активно професия и полага доброволчески и платен труд като медиатор. Всички респонденти бяха умерено самокритични и всички, без изключение, готови да повишават своята квалификация в областта на медиацията.

Голяма част от респондентите биха превърнали, при възможност, практикуването на медиация в своя основна трудова дейност, като отбелязват обективните пречки това да се случи в обозримо бъдеще в България.

Следва разяснение по отношение на метода на изследване и конкретния подход за извършване на контент анализ на събраните данни.

Методика на изследването

Научният метод на научно изследване на събраните данни е наративен анализ на проведените интервюта с медиатор и наблюдение на реални медиации, в периода октомври 2016-декември 2017 година.

На респондентите са задавани следните въпроси, в една и съща последователност на всеки интервюиран.

1 въпрос: Хората често питат какво е медиация (даже го бъркат с медитация?!). Вие как бихте обяснили какво е медиация – кратко и разбираемо?

2 въпрос: Как – обикновено – протича процесът на медиация?

3 въпрос: Кои са най-важните неща, за които медиаторът трябва да се грижи по време на медиацията?

4 въпрос: Какво означава да се подготвиш добре за сесия по медиация?

5 въпрос: Вие имате богат опит. Разкажете ми случаи от Вашата практика на медиатор, които сте запомнили. Кое е особеното в тези случаи – с какво Ви впечатлиха?

6 въпрос: Каква е Вашата представа за идеалния (най-добрия) медиатор – що за човек е, какво знае, какво умее, какво прави по време на медиация?

7 въпрос: Като имате предвид колегията на медиаторите – кого бихте посочили като образец на добър медиатор? Защо?

8 въпрос: Кои са най-често срещаните проблеми, които медиаторът трябва да решава по време на сесия? А изобщо?

9 въпрос: Каква е системата при Вас – ако един човек иска да стане медиатор, как се подготвя, как се учи... разкажете повече за това.

10 въпрос: От всичко важно за медиатора, което вече посочихте (в отговорите досега), кое може да се определи като ключово (нещо, без което не може)?

11 въпрос: И така, да допуснем, че Вие сте мой учител, ментор, по-опитен колега Как би изглеждала съвместната ни работа, насочена към моето обучение и развитие като медиатор?

След като приключат с отговора си на структурираната част от интервюто, изследователят им задава допълнителни въпроси, с които директно ги пита за значението на езика на тялото за процедурата и отделни видове невербална комуникация. Целта е да се направи съпоставка между дадените отговори на неутралните и не насочващи въпроси и тези, които насочват директно към темата за невербалната комуникация и нейното значение за медиацията.

МЕТОДИКА ЗА АНАЛИЗ НА СЪБРАНИТЕ ДАННИ:

Отчитайки недостатъците на използвания метод за научен анализ – възможност за субективност в отговорите на респондентите, ограниченост на изследването по отношение на респонденти и други, считам че анализът на данните е съпроводен и с предимството да бъде една надеждна бъдеща база за проверка на получените резултати, като се има предвид факта, че такова изследване не е правено в Република България и не съществуват множество такива в световен мащаб.

Основният изследователски въпрос е: Проблематизират ли темата за невербалната комуникация медиаторите, когато говорят за медиацията, медиатора и цялостния комуникативен процес, осъществяван в контекста на процедурата по медиация?

За да бъде изследван въпроса, и с цел по-ясно и целенасочено структуриране на анализа на събраните данни, ще анализираме и даден отговор на подвъпроси, свързани с отделните видове невербална комуникация и дали медиаторите ги проблематизират в дадените от тях отговори, по последователността на задаването на същите въпроси в интервютата. След което ще се направи сравнение с дадените отговори на неструктурираната част от интервюто, където са задавани директни въпроси по интересувашата изследователя тема.

За да се направи обобщение на резултатите, следва преди това да са се обърне внимание на различните образователни стратегии за обучение и учене. Теорията познава следните видове учене:

Естествено учене – включващо наставничеството, планирани премествания на друга работа, трениране и съветване, водене на дневник и пр.;

Системен подход – квалификационни програми, които подготвят на предметен принцип, кратки курсове по избор или дистанционно обучение и пр.;

Самоусъвършенстване или саморазвитие – използване на ръководства за самостоятелно ползване или т.нар. отворено учене и пр.;

Проблемно ориентирано учене – учене чрез действие, консултиране на процеса, семинари и развитие и изпълнение на проекти.

След анализ на събраната информация, по-голямата част от респондентите считат, че ученето чрез практика или последният вид учене – проблемно ориентираното учене е най-полезният и надежден метод за обучение на медиатори. Друга част отчитат ролята на

самоусъвършенстването и саморазвитието в процеса на работа. Може да се каже, че нито един от респондентите не подчерта важността на системния подход при ученето. Считам, че системният подход би бил от изключителна полза за повишаване невербалната чувствителност на медиаторите поради нуждата от системно и теоретично натрупване на знания в областта на комуникацията и по-специално невербалната комуникация. Само върху добра теоретична основа, може да се изградят и добри базови умения, които са от особена важност в процедурата по медиация. Следва да се отчете и едно друго ограничение в обучението на медиаторите. Това е недостатъчното време за подготовка, което по същество се равнява на шест-дневно обучение, през което време следва да се натрупат и теоретични и практически учения. Авторът счита, че времето е изключително кратко, което би могло да се компенсира най-малкото с поставяне на изисквания към медиаторите за минимум надграждащо обучение, което следва да се регистрира в орган, който ще следи за качеството на услугата – медиация. Предстои дебат, какъв ще бъде този орган за контрол на качеството на медиацията. Има мнения, които застъпват тезата за изграждане на звено към Министерство на правосъдието или независим орган извън системата на изпълнителната власт – примерно т.нар. Камара на медиаторите. По-приемливо е обособяване на специална дирекция към Министерство на правосъдието, която да отговаря за контролна и качеството на предоставяните на гражданите услуги по медиация.

В обобщение на проведеното изследване може да се каже, че при задаване на структурирани и неутрални въпроси, които не насочват респондента към изследваната тема, медиаторите не излагат подробно практически проблеми, които да очертават важността на невербалната комуникация в практиката им. В края на всяко интервю, авторът задава конкретни въпроси, които засягат изследваната тема. При пряко запитване за важността на невербалното в поведението на страните в процедура по медиация и как те оценяват важността ѝ, респондентите с желание споделят подробности от практиката си и заявяват, че отчитат и невербалното в поведението на страните, което им помага много в практиката. Установи се, че обучението засяга темата за невербалната комуникация, но на едно по-общо ниво, като медиаторите изграждат умения и знания по-скоро в практиката и вследствие на личен житейски опит. По-голямата част от респондентите считат, че невербалната чувствителност е по-скоро природна даденост и/или вследствие на придобит опит, не и благодарение на познаване на теория за невербалната комуникация и интерактивно обучение.

Ограничения на проведеното изследване

Настоящото изследване отчита следните основни ограничения. На първо място, поради конфиденциалността на процедурата по медиация е възможно, голяма част от респондентите, въпреки голямото желание да сътрудничат, да са автоцензурирали голяма част от отговорите си. Поради риска да споделят конфиденциална информация е възможно да са подлагали на внимателен анализ отговорите си и това да е довело до събиране на по-ограничена изходна информация за анализ. На следващо място, практиката на медиаторите е ограничена времево и количествено. Поради липсата на авторитет на института в обществото и само десет-годишната практика в Центъра по медиация, е възможно това да се е отразило и на изходните данни за анализ.

Бъдещи насоки за развитие на резултатите от изследването

В резултат на събраните данни от настоящото изследване, се установи, че е възможно и желателно по-нататъшно изследване на поставените изследователски въпроси. В бъдеще, следващата логична стъпка е оформяне на конкретна методология за преподаване с цел – повишаване на невербалната чувствителност на медиаторите.

Дисертационният труд завършва със списък на приносните моменти, списък с публикации по темата, научни визити и участия в конференции и библиография.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящия дисертационен труд бяха положени усилия да се очертае в научен аспект процедурата по медиация – дефиниции, основни понятия, етапи на процедурата, като акцент се поставя върху фигурата на медиатора и неговата роля в производството по извънсъдебно споразумение. Поради спецификата на дисертацията се разгледа и очерта теоретичната рамка на на невербалната комуникация и ролята ѝ в съдебните производства и процедурата по медиация. Беше реферирана сравнително нова научна литература в областта на невербалната комуникация, както и основополагащи научни достижения. По отношение на първата глава от дисертацията бяха въведени основни термини и релевантния за материята понятийтиен апарат. Във втората глава се разглеждат и спецификите на проявление на невербалната комуникация в процедурата по медиация, както и е направен сравнителен анализ със съдебното производство.

В резултат на направеното емпирично изследване бе доказана и основната хипотеза на настоящия научен труд, а именно, че **съществува необходимост от развитие на уменията по невербална комуникация от медиаторите, което ще доведе до**

повишаване на тяхната невербална чувствителност, което от своя страна ще повиши доверието на хората в процедурата и ще повиши ефективността на самите медиатори. Изведени бяха и препоръки към медиаторите с приложен характер, които биха могли да съдействат на бъдещите и настоящи медиатори в повишаване на тяхната лична професионална ефективност.

Настоящата работата няма претенции за изчерпателност по разглежданите теми, поради което акцентът беше поставен върху невербалното поведение и чувствителност на медиаторите, което се разглежда с цел, да бъдат формулирани препоръки с приложен характер. Настоящото изследване е само едно начало в бъдещите изследвания на автора и основа за по-задълбочени анализи и евентуално изграждане на модел за обучение в областта на медиацията. В бъдеще време е възможно да се продължи проучването по тази проблематика, както и да провокира повече специалисти в областта да доразработят и допринесат за развитието на медиацията в Република България.

Приносни моменти

Приносът на настоящия труд би могъл да бъде очертан и обобщен по следния начин:

1. Беше проучена и анализирана теоретичната рамка на процедурата по медиация – като един от значимите алтернативни методи за решаване на спорове и бяха очертани приликите и разликите ѝ със съдебните производства. Беше дадена дефиниция на понятието за „медиация“, очертани спецификите на процедурата, според научните разработки в тази област.
2. Бяха изведени основни дефиниции и принципи в областта на медиацията, както и да се обогати понятийният апарат, като се вземат предвид достиженията на признати учени в тази област;
3. Беше извършен анализ и посочване на основните видове невербална комуникация, както и понятийният апарат по отношение на видове невербална комуникация, по която в българската научна литература не се съдържат множество задълбочени разработки и изследвания (напр.: тактилна невербална комуникация);

Формулираха се препоръки с приложен характер, които да доведат до подобряване на уменията на медиаторите да четат невербални знаци и сигнали.

Списък с публикации по темата на дисертацията

1. Kamenova, D., Mediation in Bulgaria: Beginning and Perspectives, published February 2016, Mediate.com, online <https://www.mediate.com/articles/KamenovaD1.cfm>
2. Kamenova, D., Meaning of Space and its Use in the Mediation Procedure, published May 2018, Mediate.com, online <https://www.mediate.com/articles/krasinovad1.cfm>
3. Каменова, Д., Тактилна комуникация – определение, видове, функции, нарушения на очакванията за допир и честота на контакт, Сборник с доклади от Конференция по Реторика, УИ “Св.Климент Охридски”, София, 2018

НАУЧНИ ВИЗИТИ И УЧАСТИЯ В КОНФЕРЕНЦИИ

1. 2016 г. – Стипендия по програма “Еразъм”, август – октомври, Проучване по темата в Библиотеката “Lawten Chiles Legal Information Center”, ” на University of Florida, Levin College of Law, USA
2. 2016 г. – Курс по медиация, University of Florida, Levin College of Law, USA, prof. Robin Davis
3. 2016 г.- Курс по невербална комуникация, University of Florida, DialCenter of written and oral communication, prof. [Diana Nagy](#)
4. 2016 г – Listening course, University of Florida, DialCenter of written and oral communication, Dr. Lisa Joniak Athearn
5. 2016 г.- участие в Конференция по медиация “Dimensions of diversity”, Florida Dispute Resolution Center, Orlando, USA, над 1000 медиатора от цяла Флорида, 3 дни интензивни курсове по медиация
6. Family Mediation Training Program, approved by the Florida Supreme Court for Certification as a Family Mediator, Elinor Robin, PhD, 5 дневно обучение в сертифициращ курс за медиатори по семейни спорове
7. 2015 г. - Конференцията „Традиционни и съвременни методи за реторически изследвания“ , 17 и 18 октомври в зала 63, Ректорат, Философски факултет, София, изнесен доклад със заглавие „Медиацията в България – начало и перспективи“
8. 2016 г.- Конференция "Съвременни проявления на реториката в медиите, медиите и изкуствата" - 18 и 19 юни, София, изнесен доклад със заглавие “Представяне на медиацията в социалната мрежа Facebook”

