МЕДИАЦИЯТА
В РАЗЛИЧНИТЕ ОБЩЕСТВЕНИ СФЕРИ

СБОРНИК С ДОКЛАДИ ОТ НАЦИОНАЛНА КОНФЕРЕНЦИЯ



ИЗДАТЕЛСТВО „НАУКА И ИКОНОМИКА"
ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА

МЕДИАЦИЯТА В РАЗЛИЧНИТЕ ОБЩЕСТВЕНИ СФЕРИ

Сборник с доклади от национална конференция

THE MEDIATION IN THE DIFFERENT PUBLIC SPHERES

Conference proceedings

МЕДИАЦИЯТА В РАЗЛИЧНИТЕ ОБЩЕСТВЕНИ СФЕРИ

Сборник с доклади от национална конференция
15 май 2026 г.

Съставител:
доц. д-р Диана Димитрова

THE MEDIATION IN THE DIFFERENT PUBLIC SPHERES

Conference proceedings
15 May 2026

Edited by:
Assoc. Prof. Diana Dimitrova, PhD

2026
Издателство „Наука и икономика“
Publishing house „Science and Economics“

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

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

© Издателство „Наука и икономика“,
Икономически университет – Варна, 2026.

© University publishing house „Science and Economics“,
University of Economics – Varna, 2026.

ISSN 2738-8794
DOI: 10.56065/MDPS/2026

Сборникът се издава като резултат от Националната научна конференция „Медиацията в различните обществени сфери“, проведена на 15 май 2026 г. в Икономически университет – Варна. Научният форум е организиран от Университетския център по медиация, ИУ – Варна и Институт „Итера”.

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

Авторите носят отговорност за съдържанието на предоставените доклади.

The book was published as a result of a national conference, “The mediation in the different public spheres”, which took place on 15 May 2026 at the University of Economics – Varna. The scientific forum was organized by the University Mediation Centre and Institute “Itera”.

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

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

ОРГАНИЗАЦИОНЕН КОМИТЕТ

Председател:

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

ЧЛЕНОВЕ:

- Проф. д-р Андрияна Андреева – Университетски център по медиация, ИУ – Варна
- Проф. д.н. Павел Петров – Икономически университет – Варна
- Проф. д-р Галина Йолова – Университетски център по медиация, ИУ – Варна
- Доц. д-р Диана Димитрова – Университетски център по медиация, ИУ – Варна
- Лиляна Барганска – Председател на УС на Институт „Итера“ Варна

РЕДАКЦИОНЕН СЪВЕТ

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

КОНТАКТИ:

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

ORGANIZING COMMITTEE

Chairman:

Assoc. Prof. Genka Rafailova, PhD – Head of the University Mediation Centre - University of Economics – Varna

MEMBERS:

- Prof. Andriyana Andreeva, PhD – University center for mediation UE – Varna
- Assoc. Prof. Pavel Petrov, Dr. Sc. – University of Economics – Varna
- Prof. Galina Yolova, PhD – University center for mediation UE – Varna
- Assoc. Prof. Diana Dimitrova, PhD – University center for mediation UE – Varna
- Lilyana Barganska – Head of Institute "Itera"

EDITORIAL BOARD

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

CONTACTS:

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

СЪДЪРЖАНИЕ

Предговор 13

1. **Андриана Андреева, Икономически университет – Варна**
   Галина Йолова-Паскалева, Икономически университет – Варна

   ГЕЙМИФИКАЦИЯ И МЕДИАЦИОННИ ТЕХНИКИ
   В ОБУЧЕНИЕТО ПО ПРАВНИ ДИСЦИПЛИНИ:
   ТЕОРЕТИКО-ПРАКТИЧЕСКИ МОДЕЛ
   ЗА АКТИВИРАНЕ НА ПОКОЛЕНИЕ Z 15

2. **Петя Неделева, ПУ "Паисий Хилендарски",**
   Нов български университет

   МЕДИАЦИЯТА В ОБРАЗОВАНИЕТО КАТО ИНСТРУМЕНТ
   ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИ 30

3. **Мария Иванова, Нов български университет**

   ПРЕПОДАВАТЕЛЯТ КАТО МЕДИАТОР: РАЗВИТИЕ
   НА МЕДИАЦИОННИ УМЕНИЯ ЗА ЕФЕКТИВНО
   УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИ В УЧЕБНАТА СРЕДА 47

4. **Андрияна Андреева, Икономически университет – Варна,**
   Венета Иванова, Академия Миротворци

   ИНТЕГРИРАНЕ НА ИЗКУСТВЕНИЯ ИНТЕЛЕКТ В МЕДИАЦИЯТА
   В ОБРАЗОВАТЕЛНИЯ ПРОЦЕС: ВЪЗМОЖНОСТИ, ОГРАНИЧЕНИЯ
   И ПЕРСПЕКТИВИ ЗА ПОКОЛЕНИЕ Z 60

5. **Лиляна Барганска, Председател на УС на Институт Итера**

   ТАМ, КЪДЕТО AI СПИРА: НЕЗАМЕНИМАТА РОЛЯ
   НА ЧОВЕКА В МЕДИАЦИЯТА 74

6. **Александър Апостолов, Институт за Икономически Изследвания**
   към Българска Академия на Науките,
   Юлия Стоева, Център по приложна конфликтология – фондация „Гея"

   ПРАВНИ ПЛАТФОРМИ С ИЗКУСТВЕН ИНТЕЛЕКТ КАТО
   ЧЕТВЪРТА СТРАНА В МЕДИАЦИЯТА: РАЗШИРЕН ИНТЕЛЕКТ,
   ИКОНОМИЧЕСКО ВЪЗДЕЙСТВИЕ И РЕГУЛАТОРНА РАМКА
   НА ЕС ПРИ ОНЛАЙН РЕШАВАНЕТО НА СПОРОВЕ (ODR) 89

7. **Петя Неделева**

   ОТНОВО ЗА ЕТИКАТА В МЕДИАЦИЯТА –
   УЧАСТНИЦИ, КОНФЛИКТИ И ДОБРОСЪВЕСТНОСТ 107

8. **Александър Апостолов, Институт за Икономически Изследвания към Българска Академия на Науките,**
Юлия Стоева, Център по приложна конфликтология – фондация „Гея“

МЕДИАЦИЯ И ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОРАЗУМЕНИЯ ПРИ БЛОКИРАНИ КРИПТОАКТИВИ: ПРЕОДОЛЯВАНЕ НА АРБИТРАЖНИ КЛАУЗИ И AML СВРЪХРЕГУЛАЦИЯТА ЧРЕЗ РЕГЛАМЕНТА MICA 120

9. **Теодора Даскалова, докторант в Икономически университет – Варна**

РОЛЯТА НА МЕДИАЦИЯТА В ПРЕГОВОРНИЯ ПРОЦЕС ПРИ СДЕЛКИ С НЕДВИЖИМИ ИМОТИ 138

10. **Николай Танчев, председател на фондация „Гея“, Зелени хотели**

РОЛЯТА НА МЕДИАЦИЯТА В УСТОЙЧИВИЯ ТУРИЗЪМ: ПОДХОДИ, РЕШЕНИЯ И ДОБРИ ПРАКТИКИ 150

11. **Таня Ибрямова, юрист и медиатор**

ИНСТИТУЦИОНАЛНА МЕДИАЦИЯ ВЪВ ВЕЛИКОБРИТАНИЯ 168

12. **Даниела Петрова, Технически университет – Варна**

МЕДИАЦИЯТА КАТО ВИСША ФОРМА НА ЗАКРИЛА НА НАЙ-ДОБРИЯТ ИНТЕРЕС НА ДЕТЕТО В МЕЖДУНАРОДНОТО СЕМЕЙНО ПРАВО 181

CONTENTS

Intorduction 13

1. **Andriana Andreeva, University of Economics – Varna**
   Galina Yolova-Paskaleva, University of Economics – Varna

   GAMIFICATION AND MEDIATION TECHNIQUES IN LEGAL EDUCATION: A THEORETICAL-PRACTICAL MODEL FOR ENGAGING GENERATION Z 15

2. **Petya Nedeleva, University of Plovdiv „Paisii Hilendarski“, New Bulgarian University**

   MEDIATION IN EDUCATION AS A TOOL FOR CONFLICT MANAGEMENT 30

3. **Maria Ivanova, New Bulgarian University**

   THE TEACHER AS A MEDIATOR: DEVELOPMENT OF MEDIATION SKILLS FOR EFFECTIVE CONFLICT MANAGEMENT IN THE UNIVERSITY ENVIRONMENT 47

4. **Andriyana Andreeva, University of Economics – Varna,**
   Veneta Ivanova, Peacemakers Academy

   INTEGRATING ARTIFICIAL INTELLIGENCE INTO MEDIATION IN THE EDUCATIONAL PROCESS: OPPORTUNITIES, LIMITATIONS AND PROSPECTS FOR GENERATION Z 60

5. **Lilyana Barganska, Chairman of the Board of Itera Institute**

   WHERE AI STOPS: THE INDISPENSABLE ROLE OF HUMANS IN MEDIATION 74

6. **Alexander Apostolov, Institute for Economic Research at the Bulgarian Academy of Sciences,**
   Julia Stoeva, Center for Applied Conflictology – Gaia Foundation

   AI-POWERED LEGAL PLATFORMS AS A FOURTH PARTY IN MEDIATION: AUGMENTED INTELLIGENCE, ECONOMIC IMPACT AND EU REGULATORY FRAMEWORK IN ODR 89

7. **Petya Nedeleva, University of Plovdiv „Paisii Hilendarski“, New Bulgarian University**

   ONE MORE TIME ABOUT ETHICS IN MEDIATION – PARTICIPANTS, CONFLICTS AND GOOD CONSCIENCE 107

8. **Alexander Apostolov, Institute for Economic Research at the Bulgarian Academy of Sciences, Julia Stoeva, Center for Applied Conflictology – Gaia Foundation**

MEDIATION AND OUT-OF-COURT SETTLEMENTS IN BLOCKED CRYPTO-ASSETS: OVERCOMING ARBITRATION CLAUSES AND AML OVERREGULATION THROUGH THE MICA REGULATION 120

9. **Teodora Daskalova, PhD student at the University of Economics – Varna**

THE ROLE OF MEDIATION IN THE NEGOTIATION PROCESS IN REAL ESTATE TRANSACTIONS 138

10. **Nikolay Tanchev, Chairman of the Gaia Foundation, Green Hotels**

THE ROLE OF MEDIATION IN SUSTAINABLE TOURISM: APPROACHES, SOLUTIONS AND GOOD PRACTICES 150

11. **Tanya Ibryamova, lawyer and mediator**

INSTITUTIONAL MEDIATION IN HEALTHCARE IN THE UNITED KINGDOM 168

12. **Daniela Petrova, Technical University of Varna**

MEDIATION AS THE HIGHEST FORM OF PROTECTION OF THE BEST INTERESTS OF THE CHILD IN INTERNATIONAL FAMILY LAW 181

ПРЕДГОВОР

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

За шеста поредна година форумът се превръща в поле на дебати, споделени идеи, добри практики и предложения, посветени на различни аспекти от необятната тема „Медиация“. Конференцията е предшествана от три кръгли маси на същата тематика, които показаха потребността от поставянето на въпросите с теоретичен и практически аспект, свързани с медиацията, на полето на научните изследвания – там, където дебатите се провеждат, за да се достигне до обосновани предложения, които да допринесат за усъвършенстване на законодателството, за да се чуе потребността от промяна, да се даде гласност на проблеми, да се споделят опит и добри практики. За шеста поредна година конференцията се провежда през месец май, на 15 май.

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

През 2025 година в българското законодателство се извършиха отново изменения и допълнения в Закона за медиацията, въвеждайки медиация по висящи съдебни дела. Те са съобразени изцяло с РКС № 11 от 2024 г. - ДВ, бр. 57 от 2024 г., с което бяха обявени за противоконституционни предходните изменения и вече се прилагат на практика. Вече се отчитат положителни резултати, особено във Варна, която има дългогодиишни традиции в приложение на медиацията.

Сборникът, издаван в резултат от проведената Национална научна конференция „Медиацията в различните обществени сфери“, включва 14 доклада. Той е с подредба, следваща структурата на програмата на събитието. В него са представени доклади, обединени в

няколко основни направления в приложението на медиацията – в сферата на образованието, дигитализацията в сферата на медиацията, медиация в публичния сектор и в здравеопазването и в съдебната система.

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

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

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

ГЕЙМИФИКАЦИЯ И МЕДИАЦИОННИ ТЕХНИКИ В ОБУЧЕНИЕТО ПО ПРАВНИ ДИСЦИПЛИНИ: ТЕОРЕТИКО-ПРАКТИЧЕСКИ МОДЕЛ ЗА АКТИВИРАНЕ НА ПОКОЛЕНИЕ Z

проф. д-р Андрияна Андреева
Икономически университет – Варна
проф.д-р Галина Йолова-Паскалева
Икономически университет – Варна

GAMIFICATION AND MEDIATION TECHNIQUES IN LEGAL EDUCATION: A THEORETICAL AND PRACTICAL MODEL FOR ENGAGING GENERATION Z

Prof. Andriana Andreeva, PhD
University of economics – Varna
Prof. Galina Yolova, PhD
University of economics – Varna

Резюме: Настоящото изследване разглежда необходимостта от трансформация на обучението по правни дисциплини в контекста на променящите се характеристики на студентите от поколение Z. Традиционният модел на преподаване, ориентиран основно към усвояване на теоретични знания и решаване на казуси, се оказва недостатъчен за формиране на практически умения и поддържане на висока степен на ангажираност. В този контекст се анализира потребността от надграждането му. Подложени на анализ са потенциалът на геймификацията и медиационните техники като взаимнодопълващи се подходи за изграждане на интерактивна образователна среда са, както и се предлага интегриран теоретико-практически модел, основан на симулирани съдебни и извънсъдебни процеси, ролево участие и активна защита на правни позиции.

Ключови думи: *поколение Z, геймификация, медиаторски техники, правни дисциплини*

Abstract: This study examines the need to transform legal education in light of the changing characteristics of Generation Z students. The traditional teaching model, which focuses primarily on the acquisition of theoretical knowledge and the analysis of case studies, has proven insufficient for developing practical skills and maintaining a high level of engagement. In this context, the need to build upon this model is analyzed. The analysis examines the potential of gamification and mediation techniques as complementary approaches to building an interactive educational environment, and proposes an integrated theoretical and practical

model based on simulated judicial and extrajudicial proceedings, role-playing, and active defense of legal positions.

Keywords: *Generation Z, gamification, mediation techniques, legal disciplines.*

DOI: 10.56065/MDPS/2026.15

Въведение

Съвременното обучение по правни дисциплини се намира в процес на съществена трансформация, обусловена както от динамичните обществени промени, така и от характеристиките на новите поколения обучаеми лица във висшето образование. В центъра на този процес стои поколение Z – първото поколение, изцяло формирано в условията на дигитална среда, което демонстрира различен когнитивен стил, предпочитание към интерактивност и повишена чувствителност към формите на ангажираност в учебния процес. Традиционният модел на обучението по правни дисциплини, базиран върху лекционното преподаване и анализа на писмени казуси, безспорно има своята роля за изграждане на аналитично мислене. В същото време обаче той не създава достатъчни предпоставки за развитие на нужните и гъвкави практически умения като устна аргументация, преговори, работа в екип и управление на конфликти – компетентности с ключово значение за професионалната реализация. Ясно е, че динамиката в обществените отношения и в т.ч и в образователния процес и новите бързопроменящи се потребности и свързаните с това – дефицити в придобиваните умения налагат преосмисляне на модела и надграждането му, за да отговори на актуалните потребности на дигиталните поколения обучаеми лица. В този смисъл и настоящото изследване, основано на близо 30 годишния преподавателски стаж на авторите, изхожда от разбирането, че ефективното обучение по право следва да бъде ориентирано към система от качествено различни методи, осигуряващи активно участие, преживяване и взаимодействие. В този контекст геймификацията и медиацията се разглеждат в тяхната взаимовръзка, като подходи с висок потенциал за модернизиране на учебния процес.

Целта на изследването е да се акцентира на нуждата от разработване и успешно апробиране на комплексен интегриран модел, който съчетава игрови механизми и медиационни техники чрез симулирани правни процеси, с фокус върху развитието на практически

умения и повишаване на студентската ангажираност. За реализиране на посочената цел се извеждат и следните изследователски задачи

➢ Очертаване на същността и насоките на геймификацията и медиационните техники и апробирането им в обучението по правни дисциплини в контекста на новите социални реалности и най-вече – спецификите на поколението Z.

➢ Обосноваване нуждата от цялостно разработването на интегриран модел, който съчетава геймификация и медиационни техники в обучението по правни дисциплини.

Предвид ограниченият обхват на разработката, изследването се основава приоритетно на теоретичен и сравнителен анализ между традиционния модел на преподаване и модела, базиран на симулации и ролеви игри, в това число и обратна връзка от студенти – чрез неформални дискусии и оценка на възприемането на учебния процес.

1. Предизвикателства пред обучението по правни дисциплини

Съвременното обучение по правни дисциплини се характеризира с редица структурни и методологически предизвикателства, които поставят под въпрос неговата ефективност в контекста на динамично променящата се образователна среда. Въпреки утвърдената си академична традиция, юридическото образование все по-често се сблъсква с необходимостта от адаптация към новите изисквания на студентите и професионалната практика.

Един от основните проблеми в обучението по правни дисциплини е преобладаващата роля на теоретичното съдържание. Учебният процес традиционно е организиран около лекционен формат, при който преподавателят заема централна позиция като основен източник на знание, а студентите изпълняват предимно пасивна роля. Този модел предполага поставянето на акцент върху усвояването и възпроизвеждането на нормативна уредба, но същевременно участието на студентите по време на лекции е по-ограничено. В този смисъл, в своя класически вид лекцията не предоставя достатъчно пространство за дискусия и прилагане на знанията в практически аспект. В резултат на това се създава среда, в която знанието се възприема като статичен набор от правила, а не като динамичен инструмент за разрешаване на реални правни проблеми. Обучението по правни дисциплини тради-

ционно се основава на традиционен теоретично ориентиран модел, при който централно място заема усвояването на нормативна уредба, правни принципи и доктринални постановки. Основните форми на преподаване включват лекции и семинарни занятия, в рамките на които студентите анализират правни текстове и решават казуси. Обобщено би могло да се систематизира проблематиката на класическия лекционен модел в няколко основни насоки:

➢ Отсъствие на основен понятиен апарат, по характерно там, където се касае за преподаване на специални правни дисциплини от студенти, с различен профил на изучаваната специалност, където е типично отсъствие на логическо надграждане на норми, институти, типично за юридическите специалности

➢ Твърде формализирано и трудно за възприемане изложение, по необходимост следващо от спецификата на юридическия модел;

➢ Отсъствие на възможност за абстрактно възприемане на тематиката и съответната му в очите на обучавания липса на креативност или собствен подход в изясняването и прилагането на материята.

От друга страна, прилагането на казусен модел, като широко използван в обучението по правни дисциплини и безспорно допринасящ за развитието на аналитично мислене, също разкрива съществени ограничения в своето прилагане. В повечето случаи решаването на казуси се осъществява или в писмена форма най-често индивидуално, като при икономическите специалности рядко се практикува реална симулация в проследимост на процеса. Това води до някои ограничения в прилагане уменията на студентите, по типични от които са: липса на развитие на устна аргументация; отсъствие на взаимодеиствие между страните, ограничено разбиране на ролите в правния процес (съдия, адвокат, страна по спора). По този начин казусът остава абстрактно упражнение, което не отразява реалната правна практика, в която доминират комуникацията, стратегията и взаимодействието. В този смисъл, сред най-често идентифицираните дефицити са: умения за устна аргументация и защита на позиция; ефективна комуникация в професионална среда; водене на преговори; работа в екип; управление и разрешаване на конфликти.

Тези умения трудно могат да бъдат изградени чрез традиционни методи на преподаване, които не изискват активно участие и взаимодействие между студентите. В обобщение анализът на посочените фактори позволява да се изведат няколко основни системни дефици-

та в обучението по правни дисциплини. В преподаването на правни дисциплини все още се използва традиционния подход при който доминират пасивните форми на преподаване на материята, това се проектира върху несъответствие между потребностите и очакванията на студентите и реално предлагания продукт. Тези дефицити обосноваят необходимостта от въвеждане на иновативни подходи, които да трансформират обучението от теоретично ориентиран към практически и интерактивен модел. Посочените дефицити обосноваят необходимостта от търсене на педагогически подходи, съобразени с характеристиките на съвременните обучаеми, което налага анализ на поколение Z като ключов фактор в образователната трансформация. Тези дефицити налагат по-задълбочен анализ на характеристиките на съвременните обучаеми, което логично насочва вниманието към поколение Z като ключов фактор за образователната трансформация.

2. Поколение Z и необходимост от трансформация на обучението по правни дисциплини.

Допълнителен, но основен аспект на проблема е несъответствието между традиционния модел на обучение и характеристиките на съвременните студенти. Поколение Z, което доминира във висшето образование, демонстрира различни когнитивни и поведенчески модели. Представителите на това поколение изразяват подчертано предпочитание към интерактивни и визуални форми на обучение. При тях се наблюдава необходимост от бърза, навременна и постоянна обратна връзка. Същевременно това се съчетава със затруднения при продължително задържане на внимание в пасивна среда и силна зависимост от дигитални устройства. В този контекст класическите лекционни методи и статичните форми на обучение водят до намалена ангажираност, загуба на интерес и по-ниска ефективност на учебния процес.

Като типични черти от профила на поколението се изтъкват висока технологична адаптация, социална осъзнатост, висока оценка и приоритиране на идентичността, в контекста на която приобщаването и толерантността към различията са основополагащи ценности. В този контекст спецификите на новото поколение Z се явяват ключов фактор, който налага спешно преосмисляне не само на методите на преподаване, но и на цялостния модел на взаимодействие между преподаватели и студенти.

Поколение Z представлява първото поколение, изцяло израснало в условията на дигитална среда, което обуславя специфичен начин на възприемане, обработка и използване на информацията. Тези характеристики имат пряко отражение върху ефективността на традиционните образователни подходи. В този смисъл, съвременното юридическо образование се намира в пресечна точка между утвърдени академични традиции и нови когнитивни и поведенчески характеристики на обучаемите.

Съществен фактор, който допълнително усложнява образователния процес, е наличието на междупоколенчески разрив между преподаватели и студенти. Преподавателските екипи в юридическите факултети и правни катедри, включително хабилитираните преподаватели – професори и доценти, принадлежат към поколения, които са формирани в коренно различна социална и технологична среда. Макар съвременните преподаватели да притежават висока степен на професионална компетентност и добра технологична грамотност, те не са израстнали в дигитална среда. Самите те са формирали своите академични умения и начини на преподаване в условията на традиционни образователни модели. Именно това е причината много често те да възприемат преподаването на знанията като процес на последователно и задълбочено усвояване , и по-малко или изобщо липса на динамично взаимодействие. Същевременно обучаемите лица – студенти от поколението Z изискват интерактивност, незабавна обратна връзка и повече изразяване на позиция. Това противопоставяне поражда различни виждания в наглед общия процес. Получава се разрив, който създава предпоставки за намалена ефективност на обучението, ако не бъде преодолян чрез адаптиране на методите и подходите. Преодоляването на посочените различия изисква трансформация на традиционния образователен модел в посока на по-голяма гъвкавост, интерактивност и практическа насоченост. В центъра на този процес стои промяната в ролята както на преподавателя, така и на студента. Преподавателят , който в класическия модел е основен източник на знания трябва да се трансформира в координатор на учебния процес, модератор на дискусии и ментор на аргументации и професионално мислене.

Анализът на характеристиките на поколение Z и съществуващия образователен модел показва наличие на съществено несъответствие, което налага цялостна трансформация на подходите в обучението по правни дисциплини. Това несъответствие не следва да се разглежда

като проблем, а като възможност за развитие на по-ефективен, интерактивен и практически ориентиран модел на обучение.

В този контекст активното участие на студентите, съчетано с насочващата и фасилитираща роля на преподавателя, се очертава като ключов фактор за постигане на оптимални образователни резултати. През последните повече от десет години се наблюдава стремеж към преодоляване на тази едностранчивост на традиционния теоретичен модел чрез засилване на връзката теория – юридическа практика. В подкрепа на това е опитът на катедра „Правни науки“, Икономически университет – Варна, която се утвърди като пионер за образователни модели, съчетващи теория-практика с представители от всички структури на съдебната власт във Варна- районен, окръжен, апелативен, административен съд, затвор - Варна и редица институции на централно ниво- омбудсман, Комисия за защита на личните данни, Върховен административен съд, Министерство на труда и социалната политика и др. Това позволява да се съчетае казусния модел като инструмент за прилагане на знанията с реално наблюдение на съдебни дела и участие в редица административни процеси. Въпреки тези положителни тенденции, моделът остава в значителна степен теоретично доминиран и структурно статичен, като не успява напълно да ангажира студентите като активни участници в процеса на обучение, най-вече когато говорим за лекционна форма.

3. Геймификация като инструмент за трансформация на обучението

В този контекст особено значение придобиват иновативни педагогически подходи, сред които геймификацията се откроява като инструмент с висок потенциал. Геймификацията се дефинира като прилагане на игрови елементи и механики в неигрови контексти с цел повишаване на мотивацията и ангажираността.[1] В образователна среда тя се утвърждава като ефективен инструмент за активиране на обучаемите чрез въвеждане на елементи като предизвикателства, награди, ролево участие и прогресивни нива. В контекста на юридическото образование геймификацията намира приложение чрез

[1] Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., & Nacke, L. (2011). *From game design elements to gamefulness: Defining "gamification"*. Proceedings of the 15th International Academic MindTrek Conference, 9–15.

трансформиране на традиционните казуси в интерактивни сценарии, включващи симулирани съдебни процеси и ролеви игри. Този подход създава условия за развитие не само на аналитични, но и на комуникативни и стратегически умения.

Студентите от поколението Z се отличават с висока дигитална грамотност, кратък интервал на концентрация и предпочитание към интерактивни и визуално ориентирани форми на обучение. В този смисъл геймификацията създава за студентите учебна среда, която отговаря на техните очаквания и стимулира активно учене чрез участие.

Като основни принципи на геймификацията могат да бъдат изведени:

– **Учене чрез преживяване**. Геймификацията поставя акцент върху практическото усвояване на знания чрез симулации, казуси и ролеви игри. Студентите се поставят в ситуации, близки до реалната практика, например решаване на трудови спорове или прилагане на конкретни разпоредби от Кодекса на труда и Кодекса за социално осигуряване по конкретни ролеви задания. По този начин се насърчава дълбочинното разбиране на правните институти и тяхното практическо приложение.

– **Състезателност и мотивация**. Включването на игрови елементи като точки, нива, класации и награди повишава мотивацията на студентите. Тези механизми стимулират ангажираността и създават усещане за постижение.

– **Включване чрез роли**. Ролевите игри позволяват на студентите да влязат в различни роли изискващи правни познания или юридическо образование – работодател, работник, адвокат, прокурор или съдия.

Апробирането на геймификацията в учебния процес воден от авторите на изследването показва, че тя намира ефективно приложение в преподаването на „Трудово и осигурително право“ чрез трансформиране на традиционните казуси в интерактивни сценарии. Например, вместо стандартно решаване на писмен казус, студентите могат да участват в симулиран процес по трудов спор, в който се разпределят роли и се провежда аргументирана защита на позиции. Като практически пример в тази посока може да се представи Семинарът „Практически аспекти в дисциплинарното производство“, който се води от смесен екип – преподавател и адвокат и провокира активното участие на студентите, чрез предварително зададени роли, в които те

участват и защитават определени позиции чрез аргументация и изготвяне на цялостна документация.

Превръщането на казусите в сценарии позволява студентите да усвоят правната материя чрез практически опит и реалистични ситуации. Това води до развитие на ключови компетентности, при които може да се демонстрира прилагане на правните норми в конкретен контекст. Не маловажно е изграждането на правна стратегия, която може да допринесе за лидерство в бизнес среда или активна позиция и работа в екип.

Активното включване на всички студенти е ключов резултат от прилагането на геймификация. Всеки участник има роля и принос, което намалява пасивността и повишава ангажираността. Това е особено важно за поколението Z, което предпочита интерактивни, технологично подпомогнати и практико-ориентирани методи на обучение. Наред с геймификацията, съществен принос за практическата насоченост на обучението имат и медиационните техники.

4. Медиационни техники и методи в обучението

Приложението на медиационните техники в обучението по правни дисциплини при подготовката на студенти икономисти в Икономически университет – Варна има съществено значение за формирането на практически умения, свързани с анализ на конфликти, ефективна комуникация и разрешаване на спорове. Характерните за медиацията изключителна възможност за намиране на взаимно приемливо решение, преодоляващо конфликта и изнасящо спора на нивото на удовлетворителните за двете страни варианти, характерът ѝ на облекчена, поверителна и гъвкава процедура „на подпомагани преговори“, основана на сътрудничество между страните[2] я прави изключително полезна и гъвкава форма за обучение в предотвратяване на конфликти и изграждане на визия за преодоляване на спорове у

[2] Славова, Л., Иванова, В. (2019). Правна уредба на медиацията в България – предизвикателства и съвременни тенденции. // Правото и бизнесът в съвременното общество. Сборник доклади. Варна: Наука и икономика, с. 185-193.,. Андреева, А. (2020). Медиацията в сферата на висшето образование – иновативен модел за комуникация в българските университети. // Сборник доклади от национална кръгла маса „Приложение на медиацията в различните обществени сфери“. Варна: Наука и икономика, с. 10.

обучаваните лица.[3]

Това приложение на методите на медиацията е особено релевантно в рамките на специалните правни дисциплини, изучавани от студентите, като гражданско право и процес, административно право и процес, наказателно право и процес, трудово и осигурително право, бизнес право и др. Характерно за тях е , че студентите имат вече усвоени базисни познания за основните правни институти и в рамките на тези дисциплини надграждат, което позволява по-ефективно да се съчетават теория и практика. Работи се в по-малки потоци, което позволява включването на всички студенти в различни активности в образователния процес.

В учебния процес медиационните подходи могат да бъдат успешно интегрирани чрез използването на симулации на медиация, анализ на казуси, дискусии и работа в групи. Чрез тези методи студентите се поставят в ситуации, максимално близки до реалната професионална практика, което спомага за по-доброто усвояване на теоретичните знания и тяхното прилагане в практически контекст. Симулационните упражнения, например, позволяват на обучаемите да влязат в ролята на страните по даден спор и на медиатора, като по този начин развиват умения за водене на диалог, аргументация и търсене на взаимно приемливи решения. В Икономически университет – Варна има положителен опит от подобен подход и в обучението по международен бизнес, където студентите участват в симулации, свързани с решаването на бизнес спорове[4].

Същевременно, в рамките на отделните правни дисциплини медиационните техники намират специфично приложение. Например приложение медиацията намира в трудовото и осигурителното право, където се използва при разрешаването на трудови спорове между работодатели и работници, както и при въпроси, свързани със социалното осигуряване. В този контекст се развиват умения за преговори

---

[3] Андреева, А. (2020). Медиацията в сферата на висшето образование – иновативен модел за комуникация в българските университети. // Сборник доклади от национална кръгла маса „Приложение на медиацията в различните обществени сфери“, с. 10. Варна: Наука и икономика

[4] Александрова, Н. Знанието за медиацията в международния бизнес. Медиацията в различните обществени сфери : Сборник с доклади от Национална научна конференция, 11.05.2021 г., Варна : Наука и икономика, 2021, 196-206., Александрова, Н., Камджалов, М. Международен бизнес. Варна : Наука и икономика, 2025, 130., ISBN(печатно) 978-954-21-1208-2

(например при сключване на трудов договор, колективно договаряне и др.), постигане на компромиси и балансиране на интереси (напр. при разрешаване на трудовоправни спорове).

Прилагането на основните медиационни техники като активно слушане, преформулиране, изясняване на интересите и управление на конфликти има ключово значение в обучителния процес. Активното слушане допринася за задълбоченото разбиране на позициите на страните, докато преформулирането подпомага изясняването и проверката на информацията. Изясняването на интересите позволява да се идентифицират реалните мотиви зад изразените позиции, а уменията за управление на конфликти насърчават конструктивното разрешаване на противоречия чрез диалог и сътрудничество.

Образователната стойност на медиационните техники се изразява в развитието на ключови компетентности у студентите, включително комуникационни умения, емоционална интелигентност и преговорни способности. Те допринасят за формирането на професионалисти, способни да анализират сложни ситуации, да взаимодействат ефективно с различни участници и да намират оптимални решения в условия на конфликт[5].

В Икономически университет –Варна съществено значение за прилагането на медиацията в образователния процес има функционирането на Университетския център по медиация, който е първият по рода си в страната. Наличието на този център създава възможности за студентите да се запознаят с реални медиационни практики и да наблюдават или участват в процеси по разрешаване на спорове. По този начин се изгражда среда, която насърчава прилагането на наученото в практически контекст и подпомага формирането на нагласи за диалог и извънсъдебно разрешаване на конфликти. Макар и непряко свързано с учебното съдържание, съществуването на центъра оказва съществено влияние върху обучението, като допринася за изграждането на по-широка култура на медиация сред студентите.

В обобщение, медиацията като метод и съвкупност от техники представлява ценен инструмент в обучението по правни дисциплини, който съчетава теоретичните знания с практическата им приложи-

[5] Димитрова, Д. (2021) Медиацията като учебна дисциплина във висшите училища. Медиацията в различните обществени сфери : Сборник с доклади от национална научна конференция, стр. 185-195, Варна : Наука и икономика

мост и подпомага изграждането на компетентни, комуникативни и ориентирани към решение специалисти в областта на икономиката.

5. Интегриран модел: геймифицирано обучение чрез симулирани процеси и дискусии

Дотолкова, доколкото, в съвременното висше образование се наблюдава нарастваща необходимост от прилагане на интерактивни и практически ориентирани методи на обучение, които да подпомагат развитието не само на теоретични знания, но и на ключови професионални компетентности. В този контекст особено ефективен се оказва интегрираният модел на геймифицирано обучение чрез симулирани процеси и структурирани дискусии. Този модел намира широко приложение в обучението по правни дисциплини при подготовката на студенти икономисти в Икономически университет – Варна, като съчетава елементи на казусно обучение, ролеви игри и медиационни техники. По този начин се създава среда, която насърчава активното участие на студентите и прилагането на знанията в практически контекст.

Основната концепция на интегрирания модел се базира на последователността: **казус → сценарий → симулация**. В началото на обучителния процес се представя конкретен правен казус, който се трансформира в сценарий с ясно дефинирани роли и обстоятелства. Впоследствие сценариите се реализират чрез симулации, в които студентите активно участват.

Този подход поставя акцент върху **активното учене**, при което студентите не са пасивни получатели на информация, а активно участват в анализа, решаването на проблеми и вземането на решения.

Интегрираният модел включва няколко основни компонента, които изграждат неговата структура:

• **Симулирани съдебни процеси** – студентите участват в симулации на съдебни заседания, като заемат различни процесуални роли. Това подпомага разбирането на правните процедури и развива умения за аргументация и правен анализ.

• **Медиационни процедури** – симулации на извънсъдебно разрешаване на спорове, при които се прилагат основни медиационни техники като активно слушане, преформулиране и изясняване на интереси.

• **Структурирани дискусии** – организирани обсъждания по

конкретни казуси, които стимулират обмена на идеи, аргументираното изразяване на позиции и развитието на комуникационни умения.

В рамките на модела студентите заемат различни ролеви позиции, които им позволяват да се запознаят с различни аспекти на правната практика. Чрез тези роли се създава възможност студентите да усетят различни перспективи и да развият емпатия, аналитично мислене и умения за преговори. Реализацията на модела изисква предварителна методическа подготовка. Преподавателят подбира подходящи казуси, съобразени с учебното съдържание и нивото на студентите. След представяне на казуса се организира работа по групи и разпределение на ролите. Преподавателят насочва процеса, без да налага готови решения. В края на всяка симулация се провежда обсъждане, при което се анализират предприетите действия, използваните стратегии и постигнатите резултати. Този етап е от съществено значение за осмисляне на учебния процес.

Интегрираният модел се характеризира с редица предимства: практическа насоченост, повишена ангажираност на студентите, адекватно съчетаване на теория и практика, развитие на меки умения и не на последно място - по-добро усвояване на учебния материал. Безспорно е, че тези предимства го правят ефективен инструмент в съвременното висше образование. Наред с предимствата, моделът има и определени ограничения свързани с изискване на повече време за подготовка, висока активност от страна на студентите, възможен дисбаланс в зависимост от обучаемите лица в един поток, необходимост от подходяща организационна среда. Тези предизвикателства изискват добра координация и планиране от страна на преподавателя.

Преподавателят подпомага процеса на учене чрез насочване, задаване на въпроси и предоставяне на обратна връзка. Съществено значение има и институционалната среда, включително наличието на Университетския център по медиация в Икономически университет – Варна. Този център създава възможности за практическо прилагане на медиационни техники и допринася за формиране на култура на диалог и извънсъдебно решаване на спорове. Макар и непряко свързан с учебния процес, той оказва съществено влияние върху нагласите и професионалната подготовка на студентите.

Интегрираният модел на геймифицирано обучение чрез симулирани процеси и дискусии представлява ефективен инструмент за съвременно обучение по правни дисциплини. Той съчетава теоретични

знания с практически умения и създава условия за активно участие на студентите в учебния процес. Прилагането му допринася за развитието на ключови компетентности и подготвя студентите за реални професионални ситуации.

Заключение

Повече от безспорно е, че традиционният образователен модел се нуждае от спешна гъвкавост и адаптивност, съобразена основно със спецификите, очакванията и цялостната характеристика на поколението Z. В този смисъл и настоящото изследване потвърждава необходимостта от съществена трансформация на обучението по правни дисциплини в отговор на характеристиките на поколение Z и съвременните образователни изисквания. В никакъв случай не следва да се пренебрегва традиционният модел, но следва да се отчетат неговите негативи - доминиран от теоретично съдържание и пасивно участие, което не създава достатъчни условия за развитие на практически и социални умения. Това поражда необходимост от надграждане с нов интегриран модел, базиран на геймификация и медиационни техники, създаващ съществен потенциал да преодолее тези ограничения чрез въвеждане на симулирани процеси, ролево участие и активна защита на правни позиции. Ограниченото му, все още пилотно приложение в обучението по трудово и осигурително право показва положителни резултати, свързани с повишена ангажираност, по-добро разбиране на материята и развитие на ключови професионални компетентности.

Геймификацията се утвърждава като ефективен инструмент за мотивиране и включване на студентите, докато медиационните техники допринасят за изграждане на комуникативни и преговорни умения. В този смисъл, взаимодействието между тези подходи създава една устойчива основа за развитие на съвременен, практически ориентиран модел на юридическо образование. В перспектива, подобен модел може да бъде разширен и адаптиран към други правни дисциплини, като по този начин допринесе за цялостното модернизиране на обучението по право.

Използвана литература

1. Андреева, А. (2020). Медиацията в сферата на висшето образование – иновативен модел за комуникация в българските университети. // Сборник доклади от национална кръгла маса „Приложение на медиацията в различните обществени сфери“. Варна: Наука и икономика
2. Андреева, А. (2020). Медиацията в сферата на висшето образование – иновативен модел за комуникация в българските университети. // Сборник доклади от национална кръгла маса „Приложение на медиацията в различните обществени сфери“, с. 10. Варна: Наука и икономика
3. Александрова, Н. (2021) Знанието за медиацията в международния бизнес. Медиацията в различните обществени сфери : Сборник с доклади от Национална научна конференция, 11.05.2021 г., Варна : Наука и икономика, 2021, 196-206.
4. Александрова, Н., Камджалов, М. (2025) Международен бизнес. Варна : Наука и икономика, 2025, 130., ISBN(печатно) 978-954-21-1208-2
5. Димитрова, Д. (2021) Медиацията като учебна дисциплина във висшите училища. Медиацията в различните обществени сфери : Сборник с доклади от национална научна конференция, стр. 185-195, Варна : Наука и икономика
6. Славова, Л., Иванова, В. (2019). Правна уредба на медиацията в България – предизвикателства и съвременни тенденции. // Правото и бизнесът в съвременното общество. Сборник доклади. Варна: Наука и икономика,
7. Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., & Nacke, L. (2011). *From game design elements to gamefulness: Defining "gamification"*. Proceedings of the 15th International Academic MindTrek Conference, 9–15.

За контакти:
Проф. д-р А. Андреева
e-mail: a.andreeva@ue-varna.bg
Проф. д-р Г. Йолова-Паскалева
email: ina_yolova@ue-varna.bg

МЕДИАЦИЯТА В ОБРАЗОВАНИЕТО КАТО ИНСТРУМЕНТ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИ

доц. д-р Петя Неделева[1]

MEDIATION IN EDUCATION AS A TOOL FOR CONFLICT MANAGEMENT

Associate Professor Petya Nedeleva, PhD

Резюме: Медиацията е не просто метод за разрешаване на спорове, а важен инструмент за изграждане на позитивна образователна среда, основана на уважение, сътрудничество и социална отговорност. Нейното приложение в образованието има потенциала не само да подобри образователния климат, но и да подготви младите хора за активно и отговорно участие в обществото.

Ключови думи: *медиация, образование, конфликти в образованието, училище, висше учебно заведение, медитор.*

Abstract: Mediation is not just a method for resolving disputes, but an important tool for building a positive educational environment based on respect, cooperation, and social responsibility. Its application in education has the potential not only to improve the educational climate, but also to prepare young people for active and responsible participation in society.

Keywords: *mediation, education, conflicts in education, school, higher education institution, mediator.*

DOI: 10.56065/MDPS/2026.30

Въведение

В съвременното общество образователната среда все по-често се превръща в пространство на динамични социални взаимодействия, които нерядко пораждат конфликтни ситуации между обучаеми, преподаватели, родители и ръководство на образователните институции. Различията в ценностите, интересите, комуникационните стилове и социалната среда създават предпоставки за напрежение, което

[1] Петя Неделева е юрист по образование, доцент, доктор. С интереси в областта на история на правото, медиация, обичайно право, правна етика. Преподавател е в Департамент „Право“ на Нов български университет, а също така в Юридическия факултет на Пловдивския университет „Паисий Хилендарски“. Медиатор, обучител, участник в различни инициативи и проекти.

може да окаже негативно влияние върху учебния процес, психо-емоционалния климат и качеството на образованието. В този контекст възниква необходимостта от ефективни механизми за превенция и управление на конфликтите, насочени не само към разрешаването на конкретни спорове, но и към изграждането на култура на диалог, толерантност и взаимно уважение.

Медиацията се утвърждава като съвременен и конструктивен подход за управление на конфликти в образованието. Тя представлява доброволен и поверителен процес, при който неутрална трета страна – медиатор, подпомага участниците в конфликта да постигнат взаимноприемливо решение чрез комуникация и сътрудничество. За разлика от традиционните санкционни модели, медиацията поставя акцент върху разбирането, възстановяването на отношенията и развитието на социални и емоционални умения.

Прилагането на медиационни техники в образователна среда допринася за намаляване на агресията, подобряване на междуличностните отношения и създаване на позитивен организационен климат. Освен инструмент за разрешаване на конфликти, медиацията има и възпитателна функция, тъй като насърчава обучаваните към отговорност, емпатия и конструктивно общуване. Поради това медиацията може да бъде важен елемент от съвременните образователни политики и практики, насочени към изграждане на безопасна и подкрепяща образователна среда.

Настоящият доклад разглежда ролята на медиацията в образованието като инструмент за управление на конфликти, нейните основни принципи, предимства и възможности за приложение в различни образователни практика. Поради спецификата и широкия обхват на темата, настоящият доклад ще бъде насочен основно към възможностите за прилагане на медиацията в училищна среда. Този фокус се обуславя както от практическата значимост на конфликтите в училищния живот, така и от по-ясно очертаните механизми за въвеждане на медиационни практики в училищата. По отношение на висшите училища следва да се отбележи, че към настоящия момент липсва специална нормативна уредба, регламентираща медиацията в академична среда, като прилагането ѝ е поставено в зависимост от принципа на академичната автономия и вътрешните политики на съответното висше училище. Поради това разглеждането на медиацията във висшето образование ще бъде засегнато единствено в общ и сравнителен аспект.

Изложение

Медиацията в образованието представлява структуриран, доброволен и поверителен процес за извънсъдебно разрешаване на конфликти, при който неутрално трето лице – медиатор, подпомага страните да постигнат взаимноприемливо споразумение[2]. Този инструмент е нормативно уреден и насърчаван в българската образователна система като средство за превенция и управление на спорове, алтернатива на формалните дисциплинарни санкции и съдебните производства. Анализът обхваща правната рамка и примери за практическо приложение на медиацията в образователна среда.

Нормативната уредба на медиацията в образованието в България е многопластова и комплексна и се състои от общи и специални законови и подзаконови актове. Тя регламентира както общите принципи на медиацията като способ за разрешаване на спорове, така и специфичното ѝ приложение в образователната среда като инструмент за управление на конфликти и за превенция.

Основополагащ нормативен акт е Закон за медиацията (ЗМ)[3], който урежда медиацията като способ за разрешаване на граждански, търговски, трудови, семейни и административни спорове. Основните принципи на медиацията, а именно доброволност, равнопоставеност, поверителност и неутралност на медиатора, са приложими и за конфликти в образователната среда[4]. Законът регламентира изискванията към медиаторите, които трябва да са дееспособни, неосъждани, да са преминали сертифициращо обучение и да са вписани в Единния регистър на медиаторите към министъра на правосъдието[5]. Постигнатото в процедурата споразумение може да бъде в различна форма, включително да има силата на съдебна спогодба след одобрение от съд, което му придава изпълнителна сила[6].

В областта на училищната медиация се наблюдава една съществена особеност, свързана с възможността за медиатори да бъдат обучавани и ученици, най-често на възраст 14-18 г. Макар в общите правила на ЗМ да има изискване медиацията да се осъществява от пълнолетни и специално обучени лица, в училищната среда са разви-

---

[2] Вж чл. 2 от Закон за медиацията.
[3] ДВ, бр. 110/2004 г.
[4] Вж чл. 5 от ЗМ; чл. 6 от ЗМ; чл. 7 от Закона за медиацията.
[5] Вж чл. 8 ал. 1 от Закон за медиацията.
[6] Вж чл. 18 ал. 1 от Закон за медиацията.

ти модели на т.нар. „peer mediation“ (медиация между връсници), при които ученици подпомагат разрешаването на конфликти между свои съученици под ръководството и координацията на обучени специалисти и педагогически екипи. Този подход има важно възпитателно значение, тъй като насърчава отговорността, емпатията, уменията за общуване и мирното разрешаване на спорове още в ранна възраст.

Добри практики в тази насока развива Фондация Партньори – България[7], която през годините реализира различни проекти и програми за училищна медиация и медиация между връстници (т.нар. Peer Mediation). Чрез обучения на ученици, учители и училищни екипи организацията подпомага изграждането на умения за конструктивна комуникация, управление на конфликти и създаване на позитивна училищна среда. Практиката показва, че участието на ученици като медиатори между връстници допринася за по-бързото и ефективно преодоляване на конфликти, както и за ограничаване на агресията и напрежението в училище. Освен това подобни инициативи изграждат у младите хора социална ангажираност, толерантност и умения за работа в екип, които имат значение и извън образователната среда.

Гражданският процесуален кодекс (ГПК)[8] интегрира медиацията в съдебното производство. С измененията от 2025 г. се въвежда задължителна информационна среща за медиация по определени видове дела, включително спорове за родителски права и издръжка, както и трудови спорове, които могат да произтекат от образователната среда.[9] Съдът може да насочва страните към медиация или друг способ за доброволно уреждане на спора[10]. Това превръща медиацията в процесуален инструмент за управление на конфликти, които са достигнали до съдебна фаза.

Специалната уредба в образователната сфера е детайлна и превръща медиацията в елемент от управлението на училищния живот. Такава уредба на училищната медиация се съдържа в Закон за предучилищното и училищното образование (ЗПУО)[11] и свързаните с него подзаконови актове. Чл. 186, ал. 1, т. 2 от Закона за предучилищното и училищното образование предвижда „използване на посредник

[7] https://partnersbg.org/bg/home/
[8] ДВ. бр. 59/ 20 юли 2007 г.
[9] Чл. 140а ал. 1 от ГПК.
[10] Чл. 140 ал. 3 от ГПК.
[11] ДВ, бр. 79/ 13 октомври 2015 г.

при разрешаване на конфликт в училище“ като една от дейностите за въздействие върху вътрешната мотивация и за преодоляване на проблемното поведение на ученика[12]. Тази мярка е част от системата за подкрепа за личностно развитие и се прилага преди налагането на дисциплинарни санкции по чл. 199 ал. 1 от ЗПУО. Законът създава и рамка за сътрудничество между всички участници – ученици, учители, родители и ръководство, като гарантира техните права и задължения, в чийто контекст възникват и се разрешават конфликтите[13].

Допълнителна уредба се съдържа в „Наредба за приобщаващото образование“[14] Този подзаконов акт конкретизира механизма, като в чл. 47 посочва, че ролята на посредник, чиято дейност е предвидена в чл. 45, ал.1 ,т.2 от Наредбата, се изпълнява от подготвен за целта учител, психолог или педагогически съветник, който не е страна в конфликта[15]. Процедурата включва разговор с всички страни за изясняване на причините и подкрепа за намиране на решение, при спазване на етичния кодекс на училищната общност.

В Закона за висшето образование (ЗВО)[16] липсва изрична уредба за прилагане на медиация във висшите училища. Въпреки това, принципът на академична автономия позволява на висшите училища да уреждат самостоятелно в своите правилници всички въпроси, свързани с дейността им, включително процедури за разрешаване на спорове, етични норми и дисциплинарни производства (вж чл. 19 от ЗВО; чл. 37 от ЗВО). Това дава възможност за въвеждане на медиационни механизми за решаване на конфликти между студенти, преподаватели и администрация. Добър пример е Университетският център по медиация, наш любезен домакин на настоящата конференция. Съществен принос за популяризиране на медиацията сред младите хора има и Нов български университет, където ежегодно успешно се реализира инициативата „Убеди ме! Победи ме!“. Състезанието е насочено към ученици от различни училища и има за цел да развива умения за комуникация, аргументация, работа в екип и разрешаване на конфликти чрез медиация. Чрез решаване на практически казуси

[12] Вж чл. 186 ал. 1 от ЗПУО.
[13] Вж чл. 171 от ЗПУО; чл. 172 от ЗПУО; чл. 209 от ЗПУО; чл. 210 от ЗПУО; чл. 219 от ЗПУО.
[14] ДВ.бр.86 от 27 октомври 2017 г.
[15] Чл. 47 ал. 1 от Наредба за приобщаващото образование.
[16] ДВ. бр.112/27 декември 1995 г.

участниците се запознават с принципите на диалога, търсенето на взаимноприемливи решения и значението на конструктивното общуване. Подобни инициативи имат особено важно значение, тъй като създават у младите хора култура на толерантност и насърчават използването на мирни способи за преодоляване на спорове още в училищна възраст.[17]

Практическото приложение и моделите на медиацията в училищна среда са много и разнообразни. В зависимост от нивото на образование и естеството на конфликта, медиацията се прилага по различни модели. В предучилищно и училищно образование има възможност да се прилага неформално посредничество, което да се извършва от класния ръководител, педагогически съветник или психолог като първа стъпка при възникнал конфликт между ученици.

Медиацията като алтернативен способ за решаване на спорове е подобен иновативен подход при решаване на конфликти в училище с участието на трета неутрална безпристрастна страна – медиатор, който има за задача да съдейства и напътства спорещите за възстановяване на отношенията и подобряване на комуникацията между участниците и постигане на взаимоизгодно споразумение. Приложението на медиация в училище и в образователните институции като цяло, е характерно за високо развитите граждански общества, характеризиращи се с висока степен на саморегулация и добре развита култура на общуване, обществени отношения и висока правна култура. Приложението на медиацията способства за развитието на гражданското самосъзнание на младото поколение, за развитие на умения за конструктивно общуване в училищната среда и създаване на високо отговорни членове на обществото. Това би допринесло за намаляване броя на конфликтните ситуации, ограничаване на правонарушенията, създаване на условия за обезпечаване на откритостта в училище, про-

[17] Още инициативи, свързани в медиацията, показват ангажираността на висшите учебни заведения с тази тема. На 30-31 май 2025 г. в Нов български университет се проведе конференция, посветена на годишнината от приемане на Закон за медиацията, която обедини медиатори, съдии, представители на неправителствения сектор, министерства и други институции, които споделиха своите виждания и предложения за теорията и практиката на медиацията.
На 27.11. 2025 г. в Пловдивския университет, Юридическият факултет, съвместно с НАМ организира и проведе Кръгла маса, посветена на медиацията на тема: „Медиацията – начин за противодействие на агресията в образованието и обществото“, на която присъстваха съдебни медиатори, съдии, академични представители, студенти, представители на медиационните среди,членове на НАМ.

зрачност на дейността на училищата и техните управителни органи.

Прилагането на медиация при конфликти в образовтелна среда изисква специална подготовка и обучение на медиатори в рамките на училището или друга образователна институция – от състава на административния персонал, обучители, обучаеми, родителите. Формирането и обучението на такива „групи от равни“ има за цел да се приложат получените знания и умения при решаване на конфликти в училище, усвояване и приложение на методите на медиацията при общуване, развитие на лидерски умения, успешна социализация и повишаване на отговорността на младите хора.

Актуалността на темата за приложение на медиацията за предотвратяване и решаване на конфликти в образованието, се корени в необходимостта в сложните условия на действителността от формиране на нови съвременни модели и ценностни концепции, базови за формиране на нова комуникационната култура и безопасност на образователната среда чрез въвеждането на демократични институти в образованието.

Новост е оформяне на идеята за приложение на медиацията в българското училище като перспективно направление за работа на педагози, училищни психолози, училищна администрация, учители, родители и ученици, което ще даде възможност за повишаване личния статус на ученика, както и статуса и авторитета на училищната институция като цяло. Необходимостта от прилагане на подобни механизми е свързана с обстоятелството, че конфликтите са естествена част от социалните отношения и неизменно присъстват и в образователната среда. Именно спецификата на училището като социална общност предполага възникването на различни по характер и интензитет конфликти, което налага тяхното познаване, класифициране и ефективно управление.

Конфликтите се развиват в определена социална среда. В зависимост от тяхната форма на проявление в специфична област на обществена дейност, конфликтите могат да бъдат класифицирани на семейни конфликти; икономически конфликти; трудови конфликти; етнически конфликти; юридически конфликти; религиозни конфликти; военни конфликти; междудържавни конфликти и др. Тази класификация а конфликтите е и най-често използваната.

Конфликтите са неизбежно явление и в образователния процес, протичащ чрез лични и професионални контакти между различни

групи – ученици и техните родители; учители; административни лица от училищната администрация и други институции. Различният опит, възраст, ценности, възгледи, интереси на участниците в образователните отношения правят общуването между тези групи изпълнени с напрежение и изпълнени с потенциална опасност за конфликти, което налага търсенето на нови форми за превенция и разрешаване на възникващите противоречия. Конфликтите в съвременната образователна среда могат да се определят като остър способ за разрешаване на противоречията в процеса на социално взаимодействие, протичащ между участниците в образователното пространство и излизащ и извън пределите на това пространство, непосредствено в социума, се превръщат в проблем на цялото общество.

Образователната област, като специфична обществена дейност, се характеризира със значителен по брой и вид конфликти. Противоречието между бурното развитие на науката и технологиите често се сблъсква с консерватизма на образователната система, което още повече засилва противоречията в образователната сфера. Търсят се оптимални възможности за извличане на знания, създаване на учебни програми, съобразени със съвременните изисквания на икономиката, социалната дейност, управлението.

Дейността на педагозите, независимо от епохата, винаги е била насочена към едни и същи задачи. Тя има за цел да даде на учащите допълнителна информация относно достиженията на други хора в различни области, т.е. предоставяне на образование. Втората задача е изработване у учащите на навици за успешно усвояване на различни видове деятелност – обучение. Третата задача е свързана с възпитанието или обучение и образование на учащите се в съответствие с правилата на обществения живот. За успешното решаване на тези три задачи е необходимо ангажирането не само на училищата, като специално създадени за целта организации, но и на всички социални и културни институции. Образованието, обучението и възпитанието не са свързани само с училището, но и със семейството, науката, културата, религиозните ценности, икономиката и др. Учители на подрастващите са не само тези в училището, но и хора от заобикалящата среда. Важни са колегите, приятелите, семейството, произведенията на изкуството, религията, науката.

Образователният процес в своята същност е предаване и усвояване на обществен и социален опит на и от различните поколения,

като приоритет са подрастващите. Всяко общество и време е използвало различни методи и социализация спрямо своите подрастващи, определяни от спецификите и характера на съответната епоха, методи и начини на обучение и възпитание. Новите поколения и епохи изискват смяна на образователно-педагогическите подходи и система, допълване на иновативни методи и решения за нововъзникващите проблеми, противоречия и конфликти.

Някои от основните причини за възникване на конфликти в училище са недостатъчно внимание върху въпросът за създаване на добър психологически климат в училище. Училищната администрация обикновено не отделя достатъчно внимание върху проблемите, свързани с причините и последиците от училищните конфликти. Като допълнителни причини могат да се посочат недостатъчната подготовка за решаване на конфликти на участниците в училищните отношения и обективното състояние на психологическото им здраве.

В своите изследвания някои автори отделят общи и специфични причини за конфликти в образованието[18]. Като общи причини могат да се посочат неблагоприятната икономическа и социално-политическа обстановка, непоследователната държавна политика в областта на образованието, недостатъчната материална обезпеченост на образователния процес, недобра материална база, недостатъчно възнаграждение на ангажираните в образователния процес, методически несъвършенства на учебния процес.

Един от съществените фактори за възникване и ескалация на конфликти в училищна среда е и все по-голямата употреба на електронни устройства и социални мрежи сред учащите. Значително влияние оказва и начинът, по който определени събития, конфликти или прояви на агресия се отразяват и разпространяват в интернет пространството, често с цел привличане на внимание, одобрение или популярност сред връстниците. Това нерядко води до подражание на негативни модели на поведение, засилване на вербалната и психическата агресия и създаване на предпоставки за нови конфликти. В този контекст ме-

[18] Deutsch, M. The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes. Yale University Press, New Haven, 1973, p. 34–41; Gordon, T. Teacher Effectiveness Training. Three Rivers Press, New York, 2003, p. 52–67; Bourdieu, P., Passeron, J.-C. Reproduction in Education, Society and Culture. Sage Publications, London, 1990, p. 71–95. Бонджолов, Х. Педагогическа комуникация и конфликти в училищната среда. София: УИ „Св. Климент Охридски“, 2010, с. 83–97; Митев, П.-Е. Младежта и социалната промяна. София: „Наука и изкуство“, 1996, с. 112–118.

диацията придобива още по-важна роля като средство за насърчаване на отговорна комуникация, критично мислене и умения за мирно разрешаване на спорове както в реалната, така и във виртуалната среда.

Към специфичните причини за възникване на училищни конфликти можем да отнесем споровете, свързани с организация на работата; заради стила на ръководене; необективно оценяване на знанията на учениците и тяхното поведение от страна на педагозите.

Основните конфликти в сферата на образованието се откриват както на вертикално, така и на хоризонтално равнище. На вертикално равнище конфликтите се пораждат между различните йерархично подредени по вертикалата субекти, при които всяко по-горно звено има разпоредителни правомощия спрямо по-долното звено. Примери за подобни конфликти са между училището, като образователна структура и учителски колективи; между училището и родителски групи; между училището и учениците и др.

Освен характерните конфликти на вертикално ниво, често породени от йерархичната зависимост и контрол между тях, в образователната среда се пораждат конфликти и на хоризонтално ниво. На хоризонтално ниво конфликтите се пораждат между сравнително равнопоставени субекти, които разполагат с еднакви правомощия и нямат йерархична зависимост един спрямо друг. Примери за подобни конфликти са конфликти между съставни части на гражданското общество като неправителствени организации, работещи в областта на образованието, политически партии по повод тяхната образователна политика, професионални организации в областта на образованието и др. Примери за подобни подобни конфликти са и споровете между различни звена на образователната администрация, конфликти между различни учители или учителски колективи, спорове между ученици от едно училище и др.

Посочените конфликтни линии, които могат да се открояят в сферата на образованието, могат да се детайлизират и разширят, като се разкрият причините за тяхното възникване, характерните им особености, спецификата от гледна точка на българската действителност. По-нататък ще разгледам някои от характерните особености на конфликтите първо на вертикално равнище, а след това и на хоризонатлно.

От конфликтите на вертикално равнище, интерес представляват противоречиятс особено значение са свързани с противоречията между обществото и образователната система. Те са породени от сложен

възел от проблеми, породени от липсата на цялостна последователна и целенасочена образователна концепция, която да служи като дългосрочен образователен ориентир и стратегия за развитие и функциониране на образователната система като цяло. Недостатъчният финансов ресурс, заделян за образование има неминуеми отрицателни последици и води до недостатъчно заплащане на педагогическия персонал и необходимост от закриване на стратегически необходими учебни заведения поради финансови причини. Подобен финансов недостиг е причина за възникване на напрежение, трудови конфликти и дори стачки сред педагогическия персонал. В последно време управляващите отчетоха този недостатък в своята образователна платформа и се заеха с повишаване на материалното състояние на училищата и възнаграждението на педагогическия персонал, като за жалост се акцентира върху възнагражденията на заетия в училищата персонал, без да се направи актуализация спрямо този във висшите учебни заведения.

Други проблеми в образованието са свързани с ранното отпадане на част от подрастващите от образователния процес и липсата на механизми за тяхното връщане в училищна среда. Отпаднали от образователната система тези подрастващи остават без възможност да намерят добре платена работа и не рядко се включват в общности, извършващи незаконна дейност. Подобни лица са много по-склонни да приемат забранени субстракти, да бъдат увлечени в престъпна дейност, както и да се превърнат в лица, напълно изключени от социалния и обществен живот – без лични документи, постоянен адрес, работа, осигуровки, възможност за търсене на здравна помощ и др.

Конфликтите между конкретни образователни структури (училища) са едни от видовете конфликти, протичащи на хоризонтално равнище в образователната система и имат характерно проявление. Причините за този вид конфликти са различни, но има и една обективна причина – намалавяне броя на българското население и раждаемостта се превърна в трайна тенденция, водеща до намаляване броя на учениците в средните училища. Това налага остра конкурентна борба между училищата, които използват различни способи за привличане нужния брой ученици, необходими за запазване броя паралелки и самото училище – изучаване на редки езици, придобиване на специфични умения и квалификация.

Конфликтите между членове на училищния колектив са предизвикани от редица обективни и субективни причини. Сред най-често

изтъкваните причини са голямата учебна натовареност на педагогическия персонал, което може да бъде и чисто субективна представа на отделен учител. Участници в училищния колектив възприемат като значителна излишна загуба на време извършването на дейности, които нямат пряко и непосредствено значение и отношение към обучителния процес в училище като изготвяне на отчети, допълнителна квалификация, тийм билдинги, участия в заседания на комисии и др. Училищните програми и условия за работа са обект на системни реформи и нововъведения, които също предизвикват недоволство и са причини за възникване на конфликти в учителските колективи.

Други много често срещани конфликти са конфликтите между учащите. Тези конфликти са проява на незрялостта на подрастващите в училищна възраст, от една страна, но и индикация за неусвоените от тези лица социално приемливи модели на поведение и механизми за разрешаване на конфликти. Без съмнение при начините на поведение на младите хора и възможностите им да се справят с конфликти, младите хора следват модели, заложени и използвани в семейството и от свои близки или следвани от видяното в интернет пространството, където прекарват немалко време. Агресивното поведение на учащите може да бъде индикация за отглеждането им в проблемна и неподходяща среда с ежедневно насилие или други битови проблеми, както и признак за недостиг на внимание от близките. Съвременното масово българско училище има свои структура, организация и функциониране, които в основата си съдържат потенциални конфликти. Отношенията учител – ученик принципно се възприемат като отношения на началник към подчинен. Подобни конфликти съдържат други потенциално конфликтни отношения, каквито са силен физически ученик – слаб физически ученик; ученик с високи резултати – ученик с лоша успеваемост; ученик с големи финансови възможности – ученик с малки финансови възможности и др.

Конфликтите между ученици и учители са често срещани в училищната среда. Всяка от конфликтуващите страни често изтъква своя различна причина за конфликта. Така например учителите отбелязват като причина за конфликтите лошата дисциплина в клас и възпрепятстване на учебния процес от конкретни ученици, както и отказ да бъдат изпълнени определени задачи,свързани с процеса. Учениците възприемат като основни причини за конфликтите различни ценности и възприятия от страна на учителите като представители на друго, по-ста-

ро и консервативно поколение, неприемащо различните виждания на следващите поколения. Като причина се изтъква и необективност от страна на учителите при оценяване на знанията и пристрастно отношение към различни ученици, заплахи и насилие от страна на учителя.

Друга подялба на образователните конфликти е на организационни конфликти и педагогически конфликти.

Организационните конфликти са породени от несъвършенството на организационните структури и управлението в системата на образованието. Проявлението е в отсъствието на приемственост в организацията и същността на образователния процес на различните звена. Проблем са и необмисленото въвеждане на нововъведения в образователната дейност. Трябва да се обърне внимание и на трудната адаптация на нови служители и млад неопитен персонал в рамките на колектива, както и на прагматическия подход към педагозите, като особено внимание се обръща на чисто изпълнителните им качества.

Педагогически конфликти. Междуличностните конфликти между възпитатели и възпитавани, независимо дали говорим за учители – ученици или родители-деца, а също междугрупови конфликти, които възникват между учителите и класа, могат да бъдат определени като педагогически конфликти. Педагогическите конфликти имат особености, свързани със спецификата на учебно-възпитателната работа, а също и в различния статус и възраст на участващите страни. Така педагогическите конфликти могат да се превърнат в конфликти между поколенията.

Друго групиране на конфликтите е на следните три групи. Първата включва мотивационни конфликти между учители и ученици, породени от слабата мотивация на учениците. Разрастването на подобни конфликти води в крайна сметка до борба, неприязън и портивопоставяне между ученици и учители.

Втората група са конфликтите, свързани с недостатъци на учебния процес. Основни причина за този вид конфликти са смяната на етапите на училищното образование. Описват се четири конфликтни периода, през които преминава ученикът, докато получава образование в училище. Започва се със сложната психологическа адаптация в училище, след това рязък преход при преминаване от един учител по всички предмети към различен учител на всеки предмет, следва изборът в какво училище да се продължи обучението (езиково, специализирано, др.). След приключване на училищното образование

отново предстои избор, пред който е поставен младият човек относно последващото му развитие.

Третата група са конфликти на взаимодействието. Това са конфликти в разнородни групи. Те могат да се развият в средите на учащите, между ученици и учители, между учителите, между учителите и училищната администрация. Сред учащите често разпространени са лидерските конфликти, при които влизат в конфликт няколко лидери и техните поддръжници с цел утвърждаване на водещата им роля в класа. В средните класове често конфликтите се развиват между момчетата и момичетата. Могат да се посочат като примери конфликти на 2-3 ученици с целия клас, както и конфликт на един ученик с класа. Конфликтите в двойката учител – ученик могат да носят нравствено-етичен характер.

Конфликтите между учители възникват също поради разнородни причини – от противоречия по повод учебното разписание до сблъсъци от лично-интимен характер. В много от училищата, особено в градовете, възниква конфликт между началните учители и учителите в по-горните класове. Най-често изтъкваната причина за него е липсата на приемственост в съдържанието и организацията на училищното обучение.

По отношение на взаимодействието учители – администрация, причина за конфликтите може да бъде породен от отношенията на власт и подчинение, както и с така модерните напоследък иновации, въвеждани в образованието. При всички изброени конфликти е уместно и резултатно прилагането на медиационни способи с цел превенция и решаване на конфликта.

Медиацията в образованието се утвърждава като ефективен и необходим инструмент за управление на конфликти в съвременната училищна среда. В условията на нарастващо социално напрежение, различия в ценностните системи и повишена чувствителност в междуличностните отношения, традиционните методи за санкциониране често се оказват недостатъчни за постигане на трайни и устойчиви решения. Именно поради това медиацията предлага алтернативен подход, основан на диалог, взаимно уважение и активно участие на страните в процеса на разрешаване на конфликта.

Една от най-значимите характеристики на медиацията е нейната насоченост към възстановяване на комуникацията и подобряване на отношенията между участниците. Тя не се ограничава единствено до

преодоляване на конкретен спор, а съдейства за изграждането на умения за сътрудничество, толерантност, емоционална интелигентност и отговорно поведение. В този смисъл медиацията има не само практическа, но и възпитателна стойност, тъй като подпомага формирането на социално зрели личности, способни да решават проблемите по мирен и конструктивен начин.

Прилагането на медиационни практики в училищата допринася за създаването на по-безопасна, спокойна и подкрепяща образователна среда. Когато учениците, учителите и родителите участват в процес на открит диалог и взаимно разбиране, се намалява рискът от ескалация на конфликти, агресия и социална изолация. Освен това медиацията подпомага развитието на доверие между всички участници в образователния процес и насърчава чувството за принадлежност към училищната общност.

Особено важно е да се подчертае, че успешното прилагане на медиацията изисква целенасочена подготовка, институционална подкрепа и изграждане на култура на ненасилствена комуникация. Необходимо е училищата да развиват програми за обучение на медиатори, както и да интегрират принципите на медиацията в своите политики и образователни практики. Само по този начин медиацията може да се превърне в устойчив механизъм за превенция и управление на конфликти.

Заключение

В заключение бих искала да посоча, че град Варна се утвърждава като един от положителните примери в България по отношение развитието и прилагането на медиацията в образованието. През последните години в редица училища в града се наблюдават добри практики, насочени към въвеждане на механизми за мирно разрешаване на конфликти, подобряване на комуникацията между ученици, учители и родители, както и изграждане на по-позитивна училищна среда. Все по-често се организират обучения, информационни кампании и инициативи, свързани с развитието на умения за ненасилствена комуникация, толерантност и работа в екип. Тези дейности допринасят за ограничаване на агресията в училище и за формиране на култура на диалог и взаимно уважение.

Добър пример в тази насока е и Икономически университет – Варна, където се развиват различни инициативи, свързани с медиа-

цията и алтернативното разрешаване на спорове. Университетът активно насърчава обучението и популяризирането на медиацията чрез академични събития, научни форуми и практически обучения. По този начин студентите получават възможност не само да се запознаят с теоретичните основи на медиацията, но и да изградят практически умения за управление на конфликти и ефективна комуникация.

Подобни практики показват, че образователните институции могат успешно да изпълняват не само обучителна, но и социална функция, като подготвят младите хора за конструктивно участие в обществения живот. Медиацията е не просто метод за разрешаване на спорове, а важен инструмент за изграждане на позитивна образователна среда, основана на уважение, сътрудничество и социална отговорност. Нейното приложение в образованието има потенциала не само да подобри образователния климат, но и да подготви младите хора за активно и отговорно участие в обществото. Именно затова медиацията следва да бъде разглеждана като съществен елемент от модерната образователна система и като инвестиция в развитието на една по-толерантна и демократична общност.

Използвана литература

8. Закон за медиацията, обн. ДВ, бр. 110 от 17.12.2004 г., посл. изм. и доп. Закон за предучилищното и училищното образование, обн. ДВ, бр. 79 от 13.10.2015 г., посл. изм. и доп.
9. Закон за висшето образование, обн. ДВ, бр. 112 от 27.12.1995 г., посл. изм. и доп.
10. Наредба № 2 от 15.03.2007 г. за условията и реда за одобряване на организациите, които обучават медиатори; за изискванията за обучение на медиатори; за реда за вписване, отписване и заличаване на медиатори от Единния регистър на медиаторите.
11. European Code of Conduct for Mediators, European Commission, 2004.
12. Бонджолов, Х. Педагогическа комуникация и конфликти в училищната среда. София: УИ „Св. Климент Охридски“, 2010.
13. Митев, П.-Е. Младежта и социалната промяна. София: Наука и изкуство, 1996.
14. Deutsch, M. The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive

Processes. New Haven: Yale University Press, 1973.
15. Gordon, T. Teacher Effectiveness Training. New York: Three Rivers Press, 2003.
16. Bourdieu, P., Passeron, J.-C. Reproduction in Education, Society and Culture. London: Sage Publications, 1990.
17. 11.Freire, P. Pedagogy of the Oppressed. New York: Continuum, 2000.
18. Johnson, D. W., Johnson, R. T. Joining Together: Group Theory and Group Skills. Boston: Allyn & Bacon, 2009.
19. Fisher, R., Ury, W., Patton, B. Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. New York: Penguin Books, 2011.
20. Thomas, K. W. "Conflict and Conflict Management: Reflections and Update", Journal of Organizational Behavior, Vol. 13, No. 3, 1992.
21. Moore, C. The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict. San Francisco: Jossey-Bass, 2014.
22. Folger, J., Bush, R. The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.
23. Cohen, R. Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools. Glenview, Illinois: GoodYear Books, 1995.
24. Cremin, H. Peer Mediation: Citizenship and Social Inclusion Revisited. Maidenhead: Open University Press, 2007.

Електронни ресурси

1. Фондация Партньори – Българи
2. Академия Медиация
3. International Mediation Institute (IMI)
4. Centre for Effective Dispute Resolution
5. European Mediation Academy

За контакти:
доц. д-р Петя Неделева
email: petya.nedeleva@gmail.com

ПРЕПОДАВАТЕЛЯТ КАТО МЕДИАТОР: РАЗВИТИЕ НА МЕДИАЦИОННИ УМЕНИЯ ЗА ЕФЕКТИВНО УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИ В УЧЕБНА СРЕДА

доц. д-р Мария Иванова
Нов български университет

THE TEACHER AS MEDIATOR: DEVELOPING MEDIATION SKILLS FOR EFFECTIVE CONFLICT MANAGEMENT IN THE UNIVERSITY ENVIRONMENT

Assoc. Prof. Dr. Maria Ivanova
New Bulgarian University

Резюме: Докладът представя резултатите от изследване на възможността за прилагане на медиацията като средство за разрешаване на конфликти в университетска среда и като иновативен метод на учене и преподаване в областта на бизнеса и управлението. Извършено е анкетно проучване. Споделен е преподавателски опит, като се отчита влиянието върху емоционалното състояние на студентите и ефектът върху постигането на учебните цели чрез приложение на медиацията като подход.

Ключови думи: *медиация, университет, студент, учебен процес*

Abstract: The report presents the results of a study on the possibility of applying mediation as a means of conflict resolution in a university environment and as an innovative method of learning and teaching in the field of business and management. A survey was carried out. Teaching experience is shared, taking into account the impact on the emotional state of students and the effect on the achievement of learning goals through the application of mediation as an approach.

Key words: *mediation, University, student, educational process*

DOI: 10.56065/MDPS/2026.47

Въведение

Основната характеристика на последното десетилетие е динамична промяна. Бизнес организациите оперират в контекст с ключови фактори водещи до многообразна криза[1]. Глобалните събития на ге-

[1] Многообразната криза се характеризира с лавинообразни световни промени обхваща всички области на функциониране на обществото, държавите и бизнеса. Тези промени са предизвикани от обстоятелства, които засилват действието на

ополитическите конфликти, пандемии, икономически и политически кризи, поставят критични въпроси свързани с фирмената устойчивост[2] и ролята на човешкия капитал, като важен организационен актив. Човекът с лидерски качества е гръбнакът на всяка организация и е отговорен за нейните устойчиви успехи. Лидерите трябва да се справят с нарастващите нива на несигурност и натиск за отлично представяне във все по-глобален контекст. Очаква се мениджърите да бъдат както стратегически вземащи решения, така и майстори на „меките“ умения, необходими за ефективно управление на хората (Ivanova, 2015a). По време на периоди на силни икономически спадове, лидерите и хората работещи за компанията са подложени на стрес провокиращ условия за сериозни междуличностни и организационни конфликти. Повишават се очакванията към управленските екипи за постигане на незабавни резултати чрез непрекъснато и неуморно подобряване на мениджърските умения, разширяване на знанията и перфекционизъм.

Тези обстоятелства от една страна поставят високи изисквания пред студентите – бъдещите организационни ръководители, а от друга конфронтират стандартното образование по мениджмънт с нуждите на бизнеса и икономиката. Условията налагат ново нестандартно преподаване за трансформация на информацията в знание чрез итеративни методи на учене. В основата на учебният процес са умения свързани с междуличностните отношения и справяне с конфликни ситуации. Колективното обучение и обменът на опит дават най-до-

вече установени фактори, които от своя страна за кратко време активират нови, и в крайна сметка действат разрушително върху общоприетите норми, заедно, в един и същи период от време. Многообразната криза обхваща периода от 2019 г. до сега, който включва разрастваща се климатична и природна криза; внезапна, неочаквана и бързоразпространяваща се здравна криза; със съпътстващите я и до днес икономическа, финансова и енергийна кризи, поставящи икономиките пред прага на рецесия, геополитическа и правителствени кризи с неизвестен изход и продължителност, с последвалата ги масова духовна криза (придружена от упадък на ценностите, моралът, традициите), и всичко това в условията на четвъртата индустриална революция предизвикала повсеместна дигитализация, кибер атаки, изкуствен интелект за военни цели, социална отчужденост и масова дезориентация на хората за реалността.

[2] Устойчива организация е тази организация, която оценява въздействието си върху просперитета на хората в нея; върху общността в района, в който е позиционирана и функционира; върху икономиката, обществото и околната среда; удовлетворява не само личните си цели, не само потребностите на своите клиенти и потребители, но и на заинтересованите страни, на конкретната браншова индустрия, на бъдещите поколения чрез опазване на природата.

брата подготовка на студентите. Съвременните учебни техники трансформират ролята на преподавателя.

Новите предизвикателства на контекста, провокираха автора на този доклад да експериментира нови подходи за учене и преподаване – коучинг, проектно базирано обучение, самоподпомагащи се групи и не на последно място медиация.

Докладът представя резултатите от изследване на възможността за прилагане на медиацията в два аспекта - като средство за разрешаване на конфликти в университетска среда и като иновативен метод на учене и преподаване в областта на бизнеса и управлението. Целта на изследването е да се установи потенциалът на медиацията за осигуряване на защитена безконфликтна учебна среда за постигане на очакваното ниво на компетентност на студентите и нейната роля в трансформирането на знания и умения. Обект на изследването са студенти в магистърските програми на департамент Администрация и управление в Нов български университет, България. Извършено е анкетно проучване. Споделен е четири годишен преподавателски опит, като се отчита влиянието върху емоционалното състояние на студентите и ефектът върху постигането на учебните цели чрез приложение на медиацията като подход при определени обстоятелства.на въведението.

Медиацията като процес на учене и преподаване

Медиацията може да бъде разглеждана като елемент от цялостния процес на учене и преподаване за подобряване на взаимоотношенията в условията на съвместно учене и осигуряване на подходяща учебна среда. Университетската среда е динамична, многопластова и често напрегната. Преподавателите ежедневно се сблъскват с: междуличностни и групови конфликти между студенти; напрежение при работа в групови проекти; недоразумения между преподаватели; жалби и оплаквания от студенти; административни спорове между преподаватели, студенти и администрация; противоречия в очакванията на различните поколения. Медиацията в университетска среда е специализиран процес за управление на конфликти и преразпределяне на отговорностите между страните при пълно зачитане на достойнството и чувствата на страните. Тя функционира като своеобразна „лаборатория“, в която участниците имат възможност да обновят своя договор за взаимодействие и съвместна дейност, обединявайки личния си избор с нови планове за бъдещето (Андреева, Димитрова, Савова, Иванова, 2021). Медиацията в университетска среда е раз-

личен тип разговор. За да се разреши успешно проблема, обсъжданията, които се провеждат чрез медиация са различни от предишни разговори, които вече са водени във връзка със спора. Основна характеристика на процеса е участието на независима трета страна – медиатор, който фасилитира диалога и подпомага страните при вземането на автономни решения, без да налага собствено виждане.

В този смисъл, при определени обстоятелства, академичният преподавател може да влиза в ролята на медиатор и за това има нужда от медиационни умения. Медиацията не е допълнителна компетентност, а ключово умение, което: подобрява качеството на преподаване, намалява стреса, повишава удовлетвореността на студентите, укрепва академичната култура, предотвратява ескалации при жалби и оплаквания.

Учебната среда е наситена с емоции и взаимодействия, което я прави арена за различни спорове, при които академичният преподавател може да прояви уменията си на медиатор. Според формата и продължителността на споровете, те могат да бъдат класифицирани като инцидентни или системни и явни или прикрити (например: обиди, клевети и разпространение на слухове в учебната зала или анонимно в онлайн пространството). Съобразно породилите ги причини споровете могат да възникнат относно имущество, социален статус (власт, престиж) или духовни ценности и идеи. При тези обстоятелства преподавателите могат да се включат като медиатори за да намалят напрежението в спора, да помогнат за изясняване на проблемите, интересите и установят вариантите за решение.

Но трябва да се има предвид, че помощта на медиатора не е гаранция за успешен изход, тъй като при медиацията успехът зависи от волята на спорещите за намиране на решение на проблема удовлетворяващо и двете страни.

При подобни ситуации преподавателят трябва да има готовност да излезе от ролята на медиатор и да предприеме друга по-печеливша стратегия: пренебрегване, допускане, намаляване или задържане, в т.ч. дългосрочна (разделяне, посредничество, конфронтация, интерактивно спазаряване и др.) или краткосрочна (арбитраж, убеждение, натиск, откупуване). Условията, при които не е подходящо прилагането на медиация са свързани със ситуации критични за безопасността на студентите; когато емоциите са надхвърлили рационалните граници и са достигнали нивото на емоционално разстройство отвъд

способността за рефлексия; нарушение на общоприетите ценности и етични норми установени в етичния кодекс на университета; когато изрично е поискан съвет или подкрепа за решение поради спешност; когато все още липсва психологическа безопасност и доверие; когато преподавателят няма необходимите умения на медиатор.

Ключовите умения, които всеки преподавател, който влиза в ролята на медиатор трябва да притежава и развива са:

• активно слушане - умението да показваш, че чуваш, разбираш и уважаваш другата страна (парафразиране, разпознаване на емоциите, задаване на различни видове въпроси, в т.ч. уточняващи, невербална подкрепа), така хората се успокояват, защото се чувстват чути и това гарантира сътрудничество; задават се отворени въпроси – как…, какво…, кое…, като се избягва въпросът започващ със защо, тъй като звучи обвинително.

• управление на емоциите (валидиране, нормализиране, пауза, пренасочване) - означава да бъде признато чувството, без да се оценява или оправдава, защото емоциите са бариера пред рационалния разговор;

• превеждане на позиции в интереси – търсят се интересите, защото там се крие решението;

• структуриране на разговора (начало, изслушване, изясняване, обобщаване на казаното в кратка, ясна форма, решения, финализиране);

• генериране на решения (мозъчна атака, лателарно мислене, оценка на варианти, избор на устойчиво решение).

Основните принципи, от които се ръководи преподавателя при медиация включват: неутралност – не заема страна, дори ако симпатизира на даден студент, без оценки, без съвети, равнопоставеност при изказване; доброволност – страните участват, защото търсят решение без принуда; конфиденциалност – инфорацията не излиза извън процеса на медиация; фокусът е върху интересите, а не върху позициите; активно слушане - преподавателят показва разбиране, без да съди; сътрудничество без съревнование; целта не е победа на едната страна, а удовлетвореност от изхода на спора и за двете страни; спазване на общоприетия етикет.

Същинският медиационен процес в университетска среда включва стандартните шест етапи на медиацията: Етап 1: Подготовка - събиране на информация, определяне на място и време, създаване

на безопасна среда; Етап 2: Откриване – представяне на ролята на преподавателя, установяване на правила, обяснение на процеса; Етап 3: Изслушване – всяка страна говори без прекъсване, преподавателят обобщава; Етап 4: Изясняване на интересите – задаване на отворени въпроси, разкриване на нужди, страхове, мотиви; Етап 5: Генериране на решения – съвместно търсене на варианти, оценка на реалистичността; Етап 6: Споразумение – конкретни стъпки, срокове, отговорности (Панайотов, 2024).

Но в практиката на академичния преподавател се наблюдават ситуации, които можем да наречем ***моменти за медиация***. Това са кратки, често непланирани възможности, при които преподавателят може да подкрепи ученето, осмислянето или да промени дадено поведение. Тези моменти за медиация са задействани от някакво оспорвано събитие – успех, грешка, момент на решение. С намесата на преподавател в ролята на медиатор, студентите се чувстват насърчени да практикуват в безопасна среда и едва след това реално в работна. Те получават гъвкавостта да експериментират, евентуално да сбъркат и чак тогава да успеят с новото поведение. Започва се с визията и ценностите, като се акцентира върху способностите и ресурсите и на двете страни, преди да се дефинира проблема и да се премине от позиции към определяне на интересите. Необходима е постоянна грижа за връзката между преподавател и студенти, базирана на доверие, психологическа безопасност и резониращо лидерство[3].

Емпирично изследване на потенциала на медиацията за осигуряване на защитена безконфликтна учебна среда

Изследователски подход

Натрупаният опит и наблюдения провокираха автора на този доклад да изследва потенциала на иновативните техники на обучение, съсредоточени върху медиация, които бяха приложени с цел постигане на очакваното ниво на компетентности на студентите и трансформация на знания и умения в защитена среда. При определени обстоятелства, лекторът влиза в ролята на медиатор и наблюдава реакциите и поведението на студентите чрез инструментите и принципите на медиацията използвани в учебния процес. Приложен е недирективен

[3] Резониращото лидерство е стил, който се фокусира върху емоционалната интелигентност, емпатията и способността на лидера да се свързва дълбоко с членовете на своя екип. Този подход създава атмосфера на разбиране, доверие и споделена цел, при която студентите се чувстват вдъхновени, а не просто контролирани.

подход, при който преподавателя като медиатор задава подходящи въпроси на студентите, за да им позволи да намерят собствените си решения. При този подход не се дават съвети и предложения, но чрез умели въпроси се помага на студентите да видят ситуацията от различна перспектива, да придобият яснота, да открият опции, да оспорят несъответствията. Студентите сами стигат до извода да поемат пълна отговорност за собствените си решения, вместо да „правят това, което някой е наредил“. Чрез този подход студентите се чувстват овластени да направят промени в поведението си и им се повишава увереността.

След това беше проведено анкетно проучване на мнението на 45 студенти от магистърските програми в департамент „Администрация и управление“ в НБУ. Тези студенти имат известен професионален опит и работят в различни компании в България – Aroma АД; Bumar АД; Булбанк; Еуробанк АД; CTC Holding Group; Kaven-Iradis ООД; Plena България ООД; Promed; Schneider Electric и др.

Беше разработена анкета и предоставена на студентите чрез и-мейл. Въпросите включват: целевите области за промяна на поведението чрез медиация; степента, до която се възприема, че медиацията е постигнала целите си; последващи въздействия на промяната при студентите върху способността им да постигат целите си за представяне (и как целевите области на медиацията са свързани с постигането на тези цели), дали при липса на медиация промяната в поведението и подобренията в представянето биха се случили така или иначе.

Интерпретация на резултатите от проучването

Събраните данни позволиха да бъде направена оценка на приложените техники на медиацията в учебния процес на 4 нива: реакция, учение, приложение и въздействие. ROI не е част от настоящото изследване.

Реакциите към сесиите с медиация бяха повече от положителни. Получените коментари включваха следното: „Това обучение беше навременно и насочено към практиката.“, „Медиаторът подходи много професионално.“ и други. По скала от 1 до 5 (1 = неприемливо и 5 = изключително), средната оценка на петте изследвани елемента е 4.2% (виж Таб. 1).

Таблица 1

Реакцията на студентите към обучението

Реакция	Оценка (%)
Значимост на обучението	4.5
Важност на обучението	4.3
Стойност на обучението	3.8
Ефективност на медиатора	4.0
Ще препоръчате ли обучението на други студенти	4.3

Източник: *авторът*

Учене. Студентите посочиха подобряване на уменията и знанията в определени области благодарение на медиацията. Ето примери за обратна връзка, която те са предоставили: „Придобих много прозрения за проблемите си с екипа.“; „Точно от това имах нужда, за да видя правилното решение. Виждането от различна перспектива промени всичко за мен.“ Данните, отразяващи резултата от ученето с медиация са показани в табл. 2.

Таблица 2

Ползи от медиация в учебния процес

	Оценка (%)
Превръщане на обратната връзка в планове за действие	3.6
Ефективно водене на преговори	3.7
Разрешаване на конфликти	4.1
Ефективна комуникация	4.4
Сътрудничество с колеги и работа в екип	4.0
Подобряване на личната ефективност	4.1
Развитие на лидерски умения	4.0

Източник: *авторът*

Приложение. Изпълнението на плана за действие е съществена предпоставка за успеха на медиационния процес. 85% от студентите съобщават за промяна в поведението си в резултат на използването на уменията за водене на преговори. Ето някои коментари, които предоставиха в анкетите: „Едно от най-големите предимства на това

да има медиатор в процеса е възможността да има някой, с когото можеш да обсъждаш идеи преди да вземеш решение в конфликтни ситуации“, „Медиаторът ми помогна да вляза в обувките на другата страна при спора, разбрах моите силни и слаби страни по отношение на комуникацията и воденето на преговори“, „Едно от основните предимства на това да има медиатор е да има някой, който да създаде неутрална среда, така че да можеш да прецениш всички свои възможности и да решиш какво да остояваш и в коя посока да поемеш“.

Таблица 3

Бариери и подпомагащи фактори на учебния процес с медиация

Бариери	**Оценка (%)**	**Подпомагащи процеса фактори**
Няма достатъчно време	0.6	Преподавател - медиатор
Твърде много или твърде малко време за процеса	1.2	Преподавател - медиатор
Не е релевантно	0.3	План за действие
Не е ефективно при използване	0.8	Структура на медиацията
Уменията	1.1	Програма за въздействие върху реална работна среда

Източник: *авторът*

При всеки процес има и пречки, и фактори за успех. Студентите бяха помолени да посочат конкретните пречки при използването на наученото по време на сесиите с медиация. Те заявиха, че бариерите са почти незначителни и рядко присъстват. Потвърди се, че медиаторът има силно влияние върху преодоляването на препятствията. Таб. 3 показва оценката на студентите за определени бариери и подпомагащи фактори.

Въздействие. Някои студенти посочиха нематериални фактори, когато отговаряха на отворените въпроси. Нематериалните ползи, идентифицирани чрез анкетната карта като източник на данни, включват: изградена яснота на визията, целите и посоката на водене на преговори и справяне с конфликти; по-ефективно и бързо постигане на професионални и лични цели и интереси; развити нови начини за разглеждане на предизвикателства и възможности, водещи до по-голяма осведоменост и подобрено вземане на решения - раз-

граничаване на проблема от човека, фокусиране върху интересите, генериране на повече варианти, използване на обективни критерии; повишени лидерски способности, откриване на неизвестни умения и таланти; увеличена увереност, мотивация, лична/работна удовлетвореност; по-добри взаимоотношения, на работното място и у дома; по-ниски нива на стрес; увеличена енергия и ентусиазъм.

Проучената аудитория от студенти очакваше практическо приложно знание, а не енциклопедично; очакваните модели и управленски инструменти за решаване на оптимални организационни въпроси. Така че в кратък обзор трябва да оценим, че има някои ключови компоненти по отношение на развиването на креативния талант и лидерството. Първото е да се използват добре установени когнитивни модели, които предоставят стратегии и инструменти и наистина дават на студентите осезаеми стратегии, които те могат да използват. Обучавайте студентите да бъдат по-креативни сами и дори повече – учете ги да мислят извън стандартните рамки. Развивайте образователната среда, която подкрепя студентите да развиват уменията си в сложни ситуации, където няма правилни или грешни решения.

Анкетираната аудитория от студенти очакваше практически приложни знания и управленски инструменти за решаване на оптимални организационни проблеми, а не енциклопедични модели. Има някои ключови компоненти по отношение на развитието на съвременния ръководител. Първият е използването на добре установени, когнитивни модели, които предоставят стратегии и инструменти и дават на студентите реални стратегии, които могат да използват в практиката. Чрез медиация студентите се учат да бъдат по-креативни и да мислят извън стандартните рамки. Вторият – създаването на учебна среда, която да подпомага студентите да развиват уменията си в сложни ситуации, в които няма правилни или грешни решения. Медиацията е критичен инструмент за здрава академична култура. Тя не само решава текущи спорове, но и изгражда доверие, подобрява комуникацията и осигурява устойчива среда за развитие на преподаватели и студенти.

Заключение

Медиацията е ключово умение за преподавателите, защото намалява напрежението в учебна среда, подобрява комуникацията между студентите и преподавателите, повишава качеството на обучението,

изгражда доверие и благоприятна култура на общуване (Стоянов, б.г.).

Работещи стратегии използвани от преподавателите влизащи в ролята на медиатори, чрез които изходът от ситуацията е печеля – печелиш са: създаване на общи правила за групова работа; ясни критерии за оценяване; график за консултации; ротация на отговорности; съвместно преподаване; сътрудничество между департаменти и обучителни курсове; реализиране ан съвместни инициативи като участие в националното състезание по медиация и международни такива. Изводите са изведени от практиката на НБУ, която е базирана на обучение на студенти в курсове с тематика свързана с управление на различията, управление на конфликти, обучение и тренинг, медиация и др.; подготовката и участието на екипи от студенти с треньор доц. д-р Мария Иванова в седем поредни Национални състезания по медиация за студенти организирани от Сдружение „Център за разрешаване на спорове“ и партньори; подготовка и участие на студенти в ICC Mediation Week - най-голямото международно образователно събитие по търговска медиация за годината организирано от Международна търговска камара (ICC) в Париж, Франция.

Основните предимства на прилагането на медиация в учебна зала са:

• Равенство и равнопоставеност: всички участници в процеса са равнопоставени и имат равна възможност гласът им да бъде чут.

• Безопасност и доверие: използване на уважителен език и създаване на пространство, в което всеки се чувства ценен.

• Поемане на отговорност за собствените си решения: студентите поемат лична отговорност за своите действия и тяхното влияние върху околните. Тъй като всички участват в дискусията, се създава чувство за собственост върху взетите решения, което повишава мотивацията за тяхното спазване.

• Ролята академичния преподавател се променя от властова позиция към фасилитатор и медиатор.

В образователния контекст медиацията изпълнява едновременно превантивна и корекционна функция, като помага за изграждането на култура на взаимно уважение и социална отговорност.

Предложеният иновативен подход на учене чрез включване на медиация е насочен към по-висока ефективност на учебния процес. Той се реализира по модел на обучение, който е изцяло насочен към студентите според техните нужди и очаквания, и подпомагат тяхното

развитие за постигане на компетентност в областта на управлението, отговарящи на европейските стандарти и ценности. Моделът включва образователна философия на програмата, стратегия за учене и развитие на процеса на преподаване, методи на учене и оценяване, елементи на образователния процес, уеб-базирана платформа за учене и комуникация (Ivanova, 2015b). Медиацията е насочена към подобряване на начина, по който се използва придобитото в обучението знания и подобряване на взаимоотношенията. Процесът на обучение започва с разбиране на новата концепция (чрез теория и дискусия) и след това преминава към етап, в който обучаемите могат да практикуват уменията в симулирана среда. Обучението и медиацията работят много добре, когато се използват заедно. Едно класическо препятствие, с което се сблъскваме в бизнес обучението, е трудността при пренасяне на умения и ентусиазъм от учебната зала към работното място. Медиацията е отличен начин да се помогне на студентите да приложат наученото от курса в работата си. Медиацията е мощен катализатор за трансформация на академичната култура. Чрез прилагането на тези инструменти, университетската среда се отдалечава от токсичната конфронтация и се придвижва към култура на конструктивен диалог. Преподавателят-медиатор не просто решава спорове – той изгражда доверие и устойчиви отношения, създавайки по-здравословна академична среда за обучение и научни постижения.на заключението.

Използвана литература

1. Андреева, А., Димитрова, Д., Савова, Л., & Иванова, В. (2021). Медиацията във висшето образование: Кратък наръчник. Варна: Издателство Наука и икономика.
2. Панайотов, Б. (2024). Имплементиране на медиацията в университетите и разглеждане на примерни казуси. Варна: Икономически университет.
3. Стоянов, Г. (б.г.). Медиацията като път за изграждане на нова култура на общуване в училище. Налице е: https://rhetoric.bg [достъп за последен път. 14.05.2026].
4. Ivanova, M., (2015a). Innovative approaches to teaching in graduate programs in management at NBU. In T. Georgieva (Eds.), Innovative strategies for competitive business (pp. 458-468). Botevgrad: IBS Press.

5. Ivanova, M. (2015b). Innovative technologies for vocational training and learning – challenges and practices in Bulgaria. Retrieved from http://voctelconference.eu/dr-mariya-aleksandrova-ivanova-innovative-technologies-for-vocational-training-and-learning-challenges-and-practices-in-bulgaria-voctel-2015/

За контакти:
Доц. д-р Мария Иванова
email: maivanova@nbu.bg

ИНТЕГРИРАНЕ НА ИЗКУСТВЕНИЯ ИНТЕЛЕКТ В МЕДИАЦИЯТА В ОБРАЗОВАТЕЛНИЯ ПРОЦЕС: ВЪЗМОЖНОСТИ, ОГРАНИЧЕНИЯ И ПЕРСПЕКТИВИ ЗА ПОКОЛЕНИЕ Z

проф. д-р Андрияна Андреева
Икономически университет – Варна
Венета Иванова
„Академия Миротворци“

INTEGRATING ARTIFICIAL INTELLIGENCE INTO THE EDUCATIONAL PROCESS: OPPORTUNITIES, LIMITATIONS, AND PROSPECTS FOR GENERATION Z

Prof. Andriana Andreeva, PhD
University of economics – Varna
Veneta Ivanova
Peacemaker Academy

Резюме: Настоящото изследване анализира психосоциалните характеристики на поколение Z и тяхното влияние върху процесите на медиация в образователна среда. Изследването разглежда възможностите за интегриране на изкуствен интелект в медиационния процес чрез представяне етапите на „хибриден модел“, в който технологиите подпомагат анализа и ранното разпознаване на конфликтни ситуации, а човешкият медиатор в същинската част осигурява емпатия и етична преценка. Представени са практически наблюдения върху възможностите и границите за използване на изкуствен интелект при приложение на медиацията в образованието. В заключение се подчертава необходимостта от адаптиране на медиацията към дигиталната реалност и изграждане на балансиран модел, който съчетава технологични и човешки фактори за ефективно управление на конфликти.

Ключови думи: *поколение Z, медиация, хибриден модел*

Abstract: This study analyzes the psychosocial characteristics of Generation Z and their impact on mediation processes in an educational setting. The study examines the possibilities for integrating artificial intelligence into the mediation process by presenting the stages of a “hybrid model” in which technology supports the analysis and early identification of conflict situations, while the human mediator provides empathy and ethical judgment during the actual mediation process. The paper presents practical observations on the possibilities and limitations of using artificial intelligence in the application of mediation in education. In conclusion, it emphasizes the need to adapt mediation

to the digital reality and to develop a balanced model that combines technological and human factors for effective conflict management.

Keywords: *Generation Z, mediation, hybrid model*

DOI: 10.56065/MDPS/2026.60

Въведение

Съвременното образование се характеризира с ускорена дигитализация и трансформация на комуникационните модели, особено сред представителите на поколение Z. Това поколение, израснало в среда на постоянна свързаност, демонстрира специфични нагласи към взаимодействие, конфликти и тяхното разрешаване. В този контекст възниква необходимостта от адаптиране на традиционните медиационни подходи към новите реалности. Дигиталните туземци „мислят и обработват информация по различен начин“[1], което изисква адаптиране на образователните и медиационните практики. Безспорно е значението на медиацията като инструмент за развитие на социални умения и превенция на конфликти.[2] Като алтернативен метод за разрешаване на конфликти тя играе съществена роля в образователната среда, като допринася за развитието на комуникационни умения, емпатия и социална отговорност и разширява образователните методи на преподаване. Във Варна е разработена и апробирана първата цялостна образователна методология за приложение на медиацията в образователна среда, подкрепена с данни от невропсихологично изследване. Методологичната рамка на „Академия Миротворци“ стъпва върху ключови идеи от психологията на развитието, афективната невронаука и медиацията и ги превежда в практически образователен модел, насочен към разпознаване и регулиране на емоционалните състояния, осъзнаване на собствените и чуждите потребности, умения за общуване и конструктивно разрешаване на конфликти. Методологията е разработена като приложим модел за образователна

[1] Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1–6.

[2] Андреева, А. (2018). *Медиацията в образователната среда*. Варна: ИУ-Варна., Димитрова, Д. (2020) Добри практики при приложение на медиацията в сферата на висшето образование. Медиацията в различните обществени сфери : Сборник с доклади от национална кръгла маса, 4 ноември 2020 г., стр. 29 - 37., Варна : Наука и икономика, Димитрова, Д. (2021) Медиацията като учебна дисциплина във висшите училища. Медиацията в различните обществени сфери : Сборник с доклади от национална научна конференция, стр. 185-195., Варна : Наука и икономика, 2021

среда и се прилага на местно ниво във всички етапи на образователната система - от детската градина до университета. Пирамидата на медиацията в образованието е поставена от върха чрез изграждането на първия Университетски център по медиация в Икономически университет-Варна, в продължение на това са вградени в образователна среда и моделите в средното образование и детска градина.

Развитието на изкуствения интелект е част от динамиката на целия обществен живот и не подминава образователната сфера. Навлизането му се явява предизвикателство за еволюция в образованието, но не по-маловажно е неговото пряко отражение върху психиката и комуникативните умения на подрастващите. Той предоставя нови възможности в това число за подпомагане на процеса на медиация в образователна среда чрез технологични решения, като едновременно с това крие и определени рискове от етично и правно естество. Това е една от причините за поставянето на въпроса на полето на научните дебати и интердисциплинарното му изследване

Научна цел на настоящото изследване е да се анализират възможностите, респективно и ограниченията за интегриране на изкуствен интелект в процеса на медиация в образователната среда, като в тази връзка се разглежда хибриден модел. Представя се и успешна практика за приложение на ИИ в образователни институции от различни нива във Варна.

В изпълнение на поставената научната цел авторите набелязват няколко **изследователски задачи:**

1. Да се изследват и анализират психосоциалните характеристики на поколение Z и тяхното влияние върху процесите на медиация в образователна среда;

2. Да се разгледат основните характеристики на изкуствения интелект в контекста на образованието, като се анализират възможностите за приложение на AI в медиационните процеси и се идентифицират основните предимства и рискове от използването му;

3. Да се представи хибриден модел посредством описване на основните му етапи;

4. Да се представят добри практики от приложението на ИИ в образователна медиация във варненски образователни институции.

За постигането на тази цел изследването се основава на **комбиниран методологически подход**, който интегрира теоретичен анализ и емпирично изследване.

Научният принос на изследването се изразява в разработването на концептуален хибриден модел за медиация в образователна среда, интегриращ изкуствен интелект като подпомагащ инструмент.

1. Теоретични аспекти на медиацията в образователния процес

Медиацията представлява алтернативен способ за разрешаване на конфликти, при който неутрална трета страна подпомага страните да достигнат до взаимно приемливо решение. В образователния контекст тя изпълнява комплексно няколко взаимосвързани функции. От една страна класическата – разрешаваща конфликти на различни нива и между различни субекти, но наред с нея и възпитателна и превантивна функция. Не на последно място може да се отчете и ролята на методите на медиацията в образователния процес посредством геймификация в обучението и прилагането на ролеви игри в рамките на подходящи за това дисциплини.

Основните принципи на медиацията – доброволност, неутралност, безпристрастност и поверителност – създават условия за открита комуникация в образователна среда. Това е особено важно, тъй като в такава среда участниците често се намират в неравнопоставени позиции (например на ниво основно и средно образование ученик- учител; учител- директор и др.). Те допринасят не само за разрешаването на преки конфликти, но и за създаване на добра комуникация и с оглед на това е важна превантивната роля по превенция на рисковото поведение у подрастващите, както и изграждането на умения като комуникативност и работа в екип. Медиацията се прилага под различни форми – между обучаеми лица (ученици, студенти, докторанти и др.) между обучаеми и преподаватели, както и чрез възстановителни практики, които акцентират върху възстановяването на взаимоотношенията, а не върху наказанието.

Образователната система е динамична предвид смяната на поколенията обучавани лица. Всяко едно поколение има различни характеристики, които следва да се отчитат в обучението и възпитателната работа с цел максимално качество на образователната услуга. При поколение Z се наблюдава засилена чувствителност към социална справедливост, както и предпочитание към дигитални форми на комуникация. Това налага адаптиране на медиационните практики към

новите комуникационни канали и стилове на взаимодействие.

Психосоциални характеристики на поколение Z и влияние върху медиацията. Поколение Z, обхващащо индивиди, родени приблизително след средата на 90-те години на XX век, се формира в условията на интензивна дигитализация, глобална свързаност и постоянен достъп до информация. Тази специфична социална среда оказва съществено влияние върху начина, по който представителите на това поколение възприемат комуникацията, изграждат взаимоотношения и реагират в конфликтни ситуации. В резултат се наблюдават качествено нови характеристики, които изискват преосмисляне и адаптиране на традиционните медиационни подходи в образователния процес.

Една от водещите особености на поколение Z е т.нар. дигитална социализация, при която значителна част от междуличностните взаимодействия се осъществяват чрез дигитални канали. Дигиталната комуникация се реализира предимно чрез кратки текстови съобщения, емоджита, изображения и други визуални средства. Това води до намаляване на вербалната изразност и липса на невербални сигнали като интонация, мимика и жестове. В цялост се създава предпоставки за погрешно интерпретиране на посланията и увеличава риска от възникване на конфликти, особено в онлайн среда.

Характерна за това поколение е и тенденцията към понижен праг на търпимост към конфликт. Онлайн средата създава усещане за дистанцираност и намалена отговорност, което често води до по-остри форми на изразяване, включително вербална агресия и кибертормоз. Друга съществена характеристика на поколение Z е високата чувствителност към социална справедливост, равнопоставеност и индивидуална идентичност. Представителите на това поколение проявяват силна ангажираност към ценностни и социални теми, като същевременно демонстрират повишена реактивност към възприемани несправедливости. Това увеличава вероятността от възникване на конфликти, които не са единствено междуличностни, а често имат ценностен или идентификационен характер.

Друг ключов аспект е потребността от бърза обратна връзка и незабавна реакция, формирана в контекста на дигиталните технологии и социалните мрежи. Това води до намалена търпимост към продължителни процеси, включително традиционните форми на медиация, които изискват време, търпение и постепенно изграждане на доверие. В този смисъл се налага адаптиране на медиационните

практики към по-динамични и интерактивни формати.

Наред с това се наблюдава и предпочитание към анонимност при споделяне на лични проблеми и конфликти, особено в началните етапи на комуникацията. Това поведение може да бъде интерпретирано като защитен механизъм, свързан със страх от оценка или социално осъждане, но същевременно създава възможности за използване на дигитални инструменти, включително системи, базирани на изкуствен интелект, за осигуряване на първоначален контакт и подкрепа.

В обобщение, може да се направи извод, че поколение Z възприема конфликта не само като междуличностен, но и като дигитален феномен, което изисква разширяване на медиацията отвъд традиционната ѝ рамка и интегриране на онлайн и технологично подпомагани форми на взаимодействие.

Тази трансформация предполага необходимостта от разработване на хибридни медиационни модели, които съчетават предимствата на дигиталните технологии с ролята на човешкия медиатор, като по този начин се осигурява едновременно ефективност, достъпност и етична устойчивост на процеса.

Дигиталните конфликти при поколение Z се характеризират с висока динамика, анонимност и мултиплицираност. Поколение Z възприема конфликта като хибриден феномен – едновременно социален и дигитален, което налага разширяване на медиацията към онлайн среда и интеграция на технологично подпомагани модели.

2. Същност на изкуствения интелект и приложение в медиацията

Изкуственият интелект представлява съвкупност от технологии, които позволяват на системите да извършват задачи, изискващи човешки интелект — като разпознаване на език, вземане на решения и анализ на данни. Изкуственият интелект се дефинира като система, способна да извършва задачи, изискващи човешка интелигентност[3]. В образованието ИИ се прилага чрез чатботи, системи за анализ на поведение и персонализирани обучителни платформи. Особено релевантни са технологиите за обработка на естествен език, които позволяват анализ на комуникация и идентифициране на конфликти. Въпреки това, ИИ не притежава съзнание, емпатия или морална пре-

[3] Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial intelligence: A modern approach*. Pearson.

ценка, което го прави ограничен в процеси, изискващи човешко разбиране. Поради това неговата роля следва да бъде помощна, а не заместваща. Същевременно развитието му е с такива темпове, че вече се говори за „хибриден тип“ ИИ.

В тази връзка възниква потребността от спешна дискусия, която да постави акцент върху необходимостта от регулация и защита на личните данни свързани със спецификите на медиацията в образователния процес, както и редица етични предизвикателства, които следва да бъдат отчетени.

Изкуственият интелект може да подпомага медиацията чрез чатботи, които осигуряват първоначален контакт и възможност за анонимно споделяне на проблеми. Това е особено важно за поколение Z, което предпочита дигитална комуникация. Чрез анализ на естествен език системите могат да идентифицират емоционални сигнали и потенциални конфликти, което позволява ранна превенция. Допълнително, анализът на тоналността на комуникацията подпомага по-доброто разбиране на междуличностните отношения. В този контекст изкуственият интелект следва да се разглежда като инструмент за подпомагане на процеса на вземане на решения, а не като автономен участник в него.

На първо място можем да се спрем на приложението на AI в обучението чрез симулации и виртуални сценарии. Тези инструменти позволяват на обучаемите да развиват практически умения в контролирана среда. Персонализираното обучение чрез AI системи дава възможност за адаптиране към индивидуалните нужди на обучаемите лица. Това повишава ефективността на обучителния процес.

На второ място като най-ефективен модел може да се отчете хибридната медиация, при която AI подпомага, но не замества човешкия медиатор. В този модел технологията се използва за анализ и подкрепа, докато човешкият фактор осигурява емпатия и морална преценка.

Предложеният модел представлява концептуална рамка за интеграция на изкуствен интелект в медиационния процес, структурирана в последователни етапи.

Етап 1: Ранно идентифициране (AI-driven). В рамките на който се извършва анализ на комуникация (чатове, платформи), извършва се откриване на негативен тон, повтарящи се конфликти. Изкуственият интелект изпълнява превантивна функция чрез ранна разкрива-

емост на конфликтни модели.

На етап 2: Първичен контакт (AI чатбот) се събира информация, което става чрез насочващи въпроси и анонимно споделяне. Може да се определи като подходящ спрямо спецификите на поколение Z.

Етап 3 се определя като - Подготовка на медиатора (AI support). В рамките на тази фаза се извършва хибридна дейност посредством автоматично резюме на конфликта, последващо анализиране на позиции/интереси и изготвяне на емоционален профил. Ролята на ИИ е аналитичен инструмент подпомагащ медиатора.

Етап 4: Същинска медиация (Human-led) се провежда от сертифициран медиатор, който използва данните от ИИ. Тук се реализира: емпатия, морална преценка, изгражда се доверие. Всичко което е характерно за човешка дейност, която не може да бъде заместена от ИИ.

Етап 5: Проследяване (AI monitoring).Тук се поставя акцент на наблюдение на комуникацията след медиация, както и може да се диагностицира ранно предупреждение за повторен конфликт.

Моделът може да бъде приложен в различна образователна среда както в училищна, така и в университетска, с възможност за адаптация спрямо възрастовите и социалните характеристики на участниците и отразявайки вътрешната организационна структура в образователната институция.

В резултат на изложеното и разработения модел може да се изведе тезата, че ИИ не замества медиатора, а функционира като „когнитивен асистент“ в процеса на медиация. Т.е хибридната медиация, надгражда конвенционалния модел, като включвайки ИИ на подходящите етапи не само подпомага дейността на сертифицирания медиатор, но и разширява предметния периметър на медиацията. От класическо уреждане на конфликт до профилактика и превенция на конфликтни ситуации на база на обработка на факторите довели до конфликта, поведение на обучаеми лица в дигитална среда, анонимно споделяне и др.

В международен план се наблюдава засилен интерес към интегрирането на изкуствен интелект в образованието и управлението на конфликти. Практики в държави като САЩ, Великобритания и Естония демонстрират използването на дигитални платформи, алгоритми за анализ на поведение и системи за ранно идентифициране на рискове. Въпреки това, приложението на ИИ в медиацията остава огра-

ничено и предимно експериментално, което подчертава научната и практическа значимост на настоящото изследване.

3. Практически наблюдения върху възможностите и границите на хибридния модел при приложение на медиацията в образованието.

Практическите наблюдения, представени в настоящата част на доклада, са изведени от работата по въвеждане на методология за развитие на емоционални компетентности и медиация в различни образователни институции, сред които ДГ №23 „Иглика“ - Варна, Частна профилирана IT гимназия „Антоан дьо Сент-Екзюпери“ - Варна и Варненска Морска гимназия „Св. Николай Чудотворец“ - Варна. Те са използвани като илюстрация на разглежданата теза за възможностите, ограниченията и практическото приложение на хибридния модел „изкуствен интелект - човешки медиатор“ в образователната медиация, без да се представят чувствителни данни за конкретни деца, ученици или конфликтни случаи.

Практическият опит показва, че темата за изкуствения интелект в образователната среда не следва да бъде разглеждана единствено през технологичната ѝ приложимост, а и през възрастовото развитие, емоционалната зрялост и социалните потребности на децата и учениците. В различните етапи на образователната система технологията може да има различна функция - игрова, обучителна, аналитична или подпомагаща. Общото между тези функции е, че те не могат да заместят човешкото присъствие, особено когато става дума за преживяване, конфликт, изграждане на доверие, проява на емпатия и възстановяване на отношения.

В предучилищна възраст технологичният образ може да бъде използван като игрови вход към детското преживяване. В този контекст роботът Робо, използван в работа с деца от ДГ №23 „Иглика“ - Варна, не изпълнява ролята на медиатор и не „решава“ конфликтите вместо децата. Неговата функция е по-скоро образователна и подкрепяща - да покани децата да споделят как се справят, какво им е трудно и какво би им помогнало. По този начин технологичният персонаж се превръща в достъпен посредник към разговора, но не измества ролята на възрастния.

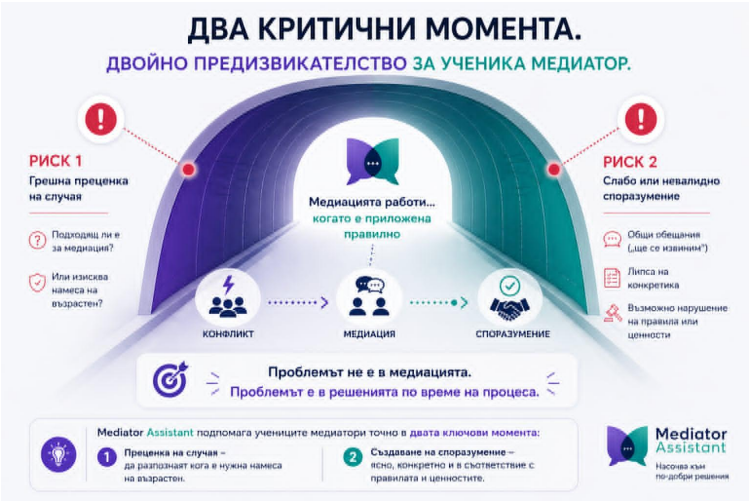
Това е особено важно в ранна детска възраст, когато способнос-

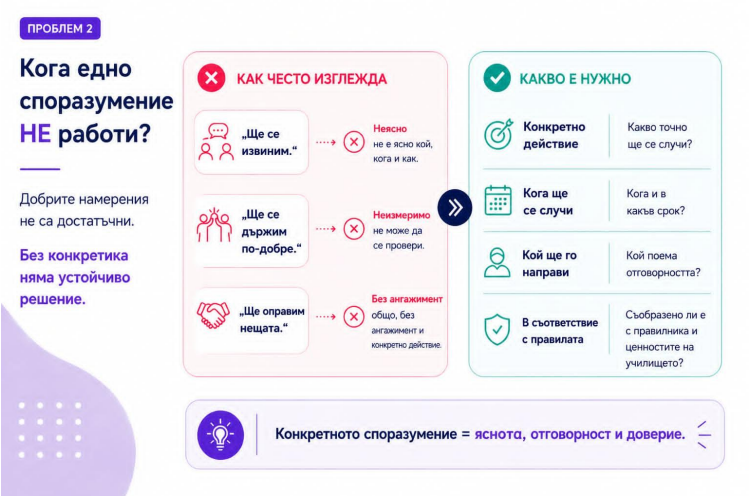
тта за вербализиране на вътрешното състояние все още се развива. Детето често преживява повече, отколкото може да назове. Затова всяка образователна методика, която включва технологичен или игрови елемент, следва да бъде насочена не към автоматизиране на отговора, а към подпомагане на процеса на разпознаване, назоваване и свързване на преживяното с поведение и нужда. Роботът или друг технологичен персонаж може да намали бариерата за споделяне, но регулацията, разбирането и подкрепата остават функция на човека — учител, психолог, медиатор или друг значим възрастен.

В гимназиална възраст темата за изкуствения интелект може да бъде поставена по различен начин - не само като инструмент, а и като предмет на критично мислене. В работата с ученици от Частна профилирана IT гимназия „Антоан дьо Сент-Екзюпери“ – Варна темата за ИИ е свързана с разработването на идея за дигитален асистент, който да подпомага училищните медиатори. Съществото в този процес не е единствено създаването на технологично решение, а самото образователно усилие учениците да мислят за границите на приложимостта му.

Те трябва да разграничат кога изкуственият интелект може да бъде полезен - например при структуриране на информация, предварителна ориентация в случая, преценка на рисковете, подреждане на факти и последваща рефлексия - и кога човешката преценка и реален контакт със страните остават незаменими. Така технологичната задача се превръща в образователна задача по етика, отговорност и разбиране на човешките отношения. Учениците не просто „използват“ ИИ, а се учат да определят неговото място в процес, който по своята същност е човешки.

Подобна граница се очертава и в работата с ученици от ВМГ „Св. Николай Чудотворец“ - Варна. В среда, в която математическото мислене, анализът, прогнозите и прецизните изчисления са естествена част от обучението, изкуственият интелект може да бъде разпознат като мощен инструмент за обработка на информация. Той може да подпомага учениците при анализи, моделиране, прогнози и изчисления. Именно в такава среда обаче ясно се откроява и неговото ограничение: когато става дума за човешки взаимоотношения, преживяна несправедливост, обида, срам, доверие, страх от отхвърляне или нужда от принадлежност, ИИ не може да замени човешкото присъствие.





Това разграничение е особено значимо в контекста на училищната медиация. Конфликтът между ученици невинаги е само сблъсък на позиции или различни интереси. Често той е външна проява на емоционално напрежение, усещане за несправедливост, преживяно изключване, накърнено достойнство или нарушено чувство за принадлежност. В дигитална среда тези преживявания могат бързо да се превърнат в поведение – съобщение, коментар, публикуван скрийншот, изключване от група, публична реакция или въвличане на други

ученици. Така времето между преживяването и действието се скъсява, а конфликтът лесно придобива публичност и трайни последици.

От тази гледна точка училищната медиация има не само разрешаваща, но и образователна и регулационна функция. Тя създава пространство, в което учениците могат да преминат от първична реакция към осмисляне; от обвинение към разбиране; от позиция към потребност; от импулсивно поведение към съзнателен избор. Именно този преход не може да бъде автоматизиран. Той изисква присъствие, доверие, активно слушане, неутралност, емпатия и способност за удържане на напрежението между страните.

Практическият опит с ученици-медиатори показва, че най-адекватното място на изкуствения интелект е преди и след същинската медиационна среща. Преди медиацията той може да подпомогне структурирането на случая – добрата преценка подходящ ли е за медиация, има ли потенциални рискове за някоя от страните. След медиацията той може да бъде използван за проверка на яснота, конкретност и изпълнимост на постигнатото споразумение. Да провери в синхрон ли е с училищните правила, ценностите на училището и добрите нрави. Би могъл да бъде от полза и за последваща рефлексия върху процеса.

По време на самата медиация обаче водещи остават човешките умения на медиатора. Ученикът-медиатор не е просто „проводник“ на процедура, а участник, който трябва да удържи рамката на разговора, да чуе и двете страни, да разпознае напрежението, да зададе подходящ въпрос, да запази неутралност и да подпомогне страните сами да стигнат до възможно решение. Това са гъвкави умения, които се развиват чрез обучение, практика, супервизия и лична отговорност, а не чрез технологична автоматизация.

В този смисъл изкуственият интелект може да бъде ценен асистент в училищната медиация, но не и нейн заместител. Неговото място е в периферията на процеса - там, където може да подпомогне яснота, структура, подготовка и последващо осмисляне. Центърът на медиацията остава човешката среща. Технологията може да подреди информацията, но не може да понесе човешкото напрежение вместо медиатора. Тя може да предложи въпрос, но не може да усети кога детето е готово да отговори или до колко е искрено в отговора си. Може да анализира думи, но не може да разбере напълно мълчанието, срама, страха или потребността от принадлежност.

Така практическите наблюдения подкрепят тезата, че бъдещето

на изкуствения интелект в образователната медиация не е в автоматизираното решаване на конфликти, а в създаването на защитени и етично ограничени инструменти, които подпомагат учениците и възрастните да мислят по-ясно, по-структурирано и по-отговорно. В този модел ИИ има подпомагаща роля, а човешкият медиатор запазва водещата си функция при изграждането на доверие, разбирането на преживяването и създаването на условия за възстановяване на отношенията.

Заключение

В резултат на проведеното изследване могат да бъдат направени определени изводи и обобщения. Изкуственият интелект безспорно има приложение във всички сфери и образованието е една от тях. Освен в същинската част на образователния процес, той предоставя и значителни възможности за развитие на медиацията в образователната среда, особено в контекста на поколение Z. Предвид представеният хибриден модел може да се направи извод, че включването на ИИ в медиацията ще разшири предметния параметър. Той може да подпомогне ранното идентифициране на конфликти, да улесни комуникацията, да подобри обучението по медиация и да съдейства на етап проследяване след приключване на медиацията. В своята съвкупност всичко това спомага не само за по-доброто протичане на медиационния процес, но вече може да се натрупва информация, която да съдейства на самата образователна институция за предприемане на мерки за подобряване на средата (напр. училищна или университетска). Същевременно обаче трябва да подчертаем, че изкуственият интелект трябва да бъде използван като инструмент за подпомагане на човека, а не за неговата замяна. Неговото приложение следва да бъде внимателно регулирано поради етичните рискове, свързани с поверителността, алгоритмичните ограничения и липсата на човешка емпатия. Тепърва следва да се адаптира и националното законодателство, за да даде нужната гаранция за защита правата на участниците в образователен медиационен процес.

В заключение, най-устойчивият подход е съчетаването на технологичните възможности с човешкия фактор, което позволява изграждането на ефективна, етична и адаптивна система за управление на конфликти в образованието. Бъдещето на образователната медиация се свързва не със заместване на човек , а напротив запазване на клю-

човата му роля в процеса. Същевременно се прогнозира навлизане на хибриден модел, се основава на интеграцията между технологични решения и човешки фактор.

Развитието на медиацията в образователната среда следва да се разглежда като синтез между технологичен напредък и хуманистични ценности. Моделът на приложение представен в настоящият доклад показва, че пътят за това е започнат.

Използвана литература

1. Андреева, А. (2018). *Медиацията в образователната среда*. Варна: ИУ-Варна.
2. Димитрова, Д. (2020) Добри практики при приложение на медиацията в сферата на висшето образование. Медиацията в различните обществени сфери : Сборник с доклади от национална кръгла маса, 4 ноември 2020 г., стр. 29 - 37., Варна : Наука и икономика,
3. Димитрова, Д. (2021) Медиацията като учебна дисциплина във висшите училища. Медиацията в различните обществени сфери : Сборник с доклади от национална научна конференция, стр. 185-195., Варна : Наука и икономика, 2021
4. European Commission. (2021). *Artificial Intelligence Act*. Brussels.
5. Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1–6.
6. Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial intelligence: A modern approach*. Pearson.

За контакти:
Проф. д-р А. Андреева
e-mail: a.andreeva@ue-varna.bg
Венета Иванова
email: veneta@peacemaker-academy.com

ТАМ, КЪДЕТО AI СПИРА: НЕЗАМЕНИМАТА РОЛЯ НА ЧОВЕКА В МЕДИАЦИЯТА

Лиляна Барганска
Магистър „Право“, Магистър „Здравен мениджмънт“, следдипломна квалификация „Психология“, Докторант към Институт по информационни и комуникационни технологии към БАН, сертифициран медиатор и обучител по медиация

WHERE AI STOPS: THE IRREPLACEABLE ROLE OF THE HUMAN IN MEDIATION

Lilyana Barganska
Master of Laws, Master of Health Management, postgraduate qualification in Psychology, PhD candidate at the Institute of Information and Communication Technologies at the Bulgarian Academy of Sciences, certified mediator and mediation trainer

Резюме: Настоящият доклад разглежда възможностите, границите и рисковете при използването на изкуствен интелект в процедурата по медиация. Основната теза е, че AI може да подпомага медиатора като инструмент за подготовка, организация, анализ на информация, структуриране на позиции, генериране на въпроси и създаване на проектни варианти за споразумение, но не може да замести човека-медиатор.

Медиацията е процедура, основана на доверие, доброволност, поверителност, равнопоставеност, неутралност и автономия на страните. Тези принципи предполагат не само рационална обработка на информация, но и човешко присъствие, емпатия, етична чувствителност и отговорност. AI може да обработва език, да разпознава модели и да предлага варианти, но не може да носи морална и правна отговорност, нито да гарантира автентично разбиране на емоционалната динамика между страните.

Правният анализ показва, че българското законодателство не съдържа изрична забрана за използване на AI в медиацията, но Законът за медиацията очертава медиатора като физическо лице, което подпомага страните при постигане на споразумение. Европейският Акт за изкуствения интелект въвежда рисково базиран подход и поставя системите с AI, използвани при правораздаване и алтернативно разрешаване на спорове, в категорията на високорисковите системи, когато подпомагат тълкуване на факти, право или прилагане на закона към конкретни факти. Регламентът поставя изисквания за човешки контрол, прозрачност, управление на риска, точност, надеждност и киберсигурност.

Докладът защитава позицията, че най-подходящият модел е не „AI вместо медиатор“, а „медиатор + AI асистент“, при който технологията се

използва като „втори чифт очи“, но човешкият медиатор запазва контрола, професионалната преценка и отговорността.

Ключови думи: *медиация, изкуствен интелект, AI Act, GDPR, етика, човешки контрол, поверителност, автономия, отговорност, алтернативно разрешаване на спорове.*

Abstract: The report examines the opportunities, limitations, and risks associated with the use of artificial intelligence in mediation proceedings. The main thesis is that AI can support the mediator as a tool for preparation, organisation, information analysis, structuring of positions, generation of questions, and drafting possible settlement options, but it cannot replace the human mediator.

Mediation is a procedure based on trust, voluntariness, confidentiality, equality, neutrality, and party autonomy. These principles require not only the rational processing of information, but also human presence, empathy, ethical sensitivity, and responsibility. AI can process language, identify patterns, and suggest options, but it cannot bear moral or legal responsibility, nor can it guarantee an authentic understanding of the emotional dynamics between the parties.

The legal analysis shows that Bulgarian legislation does not contain an explicit prohibition on the use of AI in mediation. However, the Mediation Act defines the mediator as a natural person who assists the parties in reaching an agreement. The European Artificial Intelligence Act introduces a risk-based approach and places AI systems used in the administration of justice and alternative dispute resolution within the category of high-risk systems when they assist in the interpretation of facts, the law, or the application of the law to a specific set of facts. The Regulation sets requirements for human oversight, transparency, risk management, accuracy, reliability, and cybersecurity.

The report supports the position that the most appropriate model is not “AI instead of a mediator”, but rather “mediator + AI assistant”, where technology is used as a “second pair of eyes”, while the human mediator retains control, professional judgment, and responsibility.

Key words: *mediation, artificial intelligence, AI Act, GDPR, ethics, human oversight, confidentiality, autonomy, responsibility, alternative dispute resolution.*

DOI: 10.56065/MDPS/2026.74

Въведение

Изкуственият интелект все по-активно навлиза в сфери, които традиционно се свързват с човешка експертиза, професионална отговорност и междуличностна комуникация - право, образование, ме-

дицина, психология, управление на конфликти и алтернативно разрешаване на спорове. Медиацията също не остава извън този процес. В съвременната практика вече се обсъжда понятието „AI медиация“, което обаче не следва да се разбира като процедура, при която робот или софтуер решава спора вместо хората.

По-реалистичният и правно допустим модел е използването на AI като асистент на медиатора. Този модел включва подпомагане при подготовката на процедурата, обобщаване на документи, извеждане на хронология, генериране на въпроси, откриване на пропуски и създаване на варианти за обсъждане. В този смисъл AI може да бъде полезен инструмент за ефективност, но не и самостоятелен субект на медиацията.

Централният въпрос, който настоящият доклад поставя, е: къде AI може да подпомогне медиацията и къде започва незаменимата роля на човека?

Отговорът изисква едновременно правен, етичен, психологически и практически анализ. Медиацията не е просто техника за намиране на подходящо и за двете страни решение. Тя е процес на възстановяване на комуникация, изграждане на доверие, управление на емоции и подпомагане на страните сами да достигнат до решение, което възприемат като свое. Именно затова AI може да бъде подкрепа, но не може да бъде заместител на медиатора- човек.

Изложение

I. Същност на медиацията и човешката роля на медиатора

Медиацията е доброволна и поверителна процедура, при която трето неутрално лице подпомага спорещите страни да постигнат споразумение. Българският Закон за медиацията урежда процедурата като извънсъдебен способ за разрешаване на спорове, при който медиаторът не налага решение, а подпомага комуникацията между страните. Изискванията към медиатора — дееспособност, успешно сертифициращо обучение, липса на осъждане и вписване в Единния регистър на медиаторите - са изисквания към физическо лице, което означава, че AI не може да бъде самостоятелен медиатор по действащата правна рамка.

Ролята на медиатора е специфична. Той не е съдия, арбитър, адвокат или консултант на страните. Той не решава спора, не дава правни съвети и не определя коя страна е права. Неговата функция е да създаде защитено пространство за диалог, в което страните могат да преминат от позиции към интереси и от противопоставяне към договаряне.

Тази функция предполага човешки умения, които AI може да имитира езиково, но не може автентично да притежава. Сред тях са активно слушане, емпатия, разпознаване на напрежение, управление на властови дисбаланси, морална преценка и професионална интуиция. Медиаторът усеща кога една страна е на ръба да прекъсне процеса, кога мълчанието е по-силно от следващия въпрос, кога формалното съгласие прикрива страх или зависимост и кога е необходимо да бъде поставена граница.

Следователно границата на AI в медиацията не се намира само там, където технологията греши. Тя се намира там, където процедурата изисква човешко присъствие, отговорност и етично съждение.

II. Какво означава „AI медиация“?

Терминът „AI медиация“ може да създаде погрешно впечатление, че става дума за автоматизирано разрешаване на спорове без човешко участие. Подобен модел е несъвместим с принципите на медиацията. По-точно е да се говори за AI-асистирана медиация, при която изкуственият интелект подпомага, но не ръководи процедурата.

Практическият модел може да бъде описан така:

- Първо, медиаторът остава водещият професионален субект в процедурата.
- Второ, AI се използва като помощен инструмент - например за обобщения, хронологии, списъци с въпроси, проектни формулировки, подготовка на варианти или проверка за пропуски.
- Трето, всички резултати, генерирани от AI, подлежат на човешка проверка.
- Четвърто, AI не взема решения, не дава правни съвети, не оценява достоверността на страните и не налага вариант за споразумение.

Този подход съответства на съвременните етични насоки за надежден AI, според които човешкото действие и човешкият надзор са основно изискване при използване на изкуствен интелект в чувствителни обществени сфери. Етичните насоки на Европейската комисия

от 2019 г. поставят сред водещите изисквания човешки контрол, прозрачност, техническа устойчивост, поверителност, недискриминация и отчетност.

III. Ползи от използването на AI в медиацията

3.1. Анализ на големи обеми информация

В много медиационни процедури страните предоставят значителен обем информация - договори, кореспонденция, протоколи, фактури, електронни съобщения, снимки, становища и други документи. AI може да подпомогне медиатора, като изведе хронология на събитията, маркира ключови теми, открие повторяеми позиции и посочи противоречия.

Тази функция може да спести време и да освободи ресурс за същинската работа на медиатора - срещата с хората, управлението на разговора и подпомагането на страните да разберат интересите си.

3.2. Подготовка на въпроси и откриване на „слепи зони“

AI може да бъде използван като „втори чифт очи“ при подготовката на медиатора. Той може да предложи въпроси, които да насочат страните от заявените позиции към техните интереси.

Например:

„Какво е най-важно за Вас в бъдеще?“

„Какво трябва да се случи, за да приемете решението като справедливо?“

„Какви гаранции биха Ви дали сигурност?“

„Ако тази възможност не е приемлива, коя е следващата реалистична алтернатива?“

„Как би изглеждало решение, което и двете страни могат реално да изпълнят?“

AI може да предложи и хипотетични въпроси, които медиаторът да използва по своя преценка. Тези предложения не следва да бъдат прилагани механично. Те имат стойност само ако бъдат преценени през професионалния опит, контекста и етичната чувствителност на медиатора.

3.3. Генериране на варианти за споразумение

В определени случаи AI може да подпомогне генерирането на варианти за споразумение. Това е особено приложимо при търговски, облигационни, имуществени или организационни спорове, при които могат да бъдат разработени различни сценарии за срокове, разсрочване, гаранции, взаимни отстъпки или пакетни решения.

Например при спор за парично задължение AI може да предложи няколко възможни модела: еднократно плащане с отстъпка, разсрочено плащане без отстъпка, частично плащане плюс бъдеща услуга, плащане на етапи или споразумение с гаранционен механизъм.

Тези варианти обаче имат само работен характер. Те не са правен съвет, не са окончателно решение и не могат да заместят свободната воля на страните.

3.4. Ограничаване на част от човешките пропуски

AI може да бъде полезен и като инструмент за проверка на човешки пропуски. Той може да посочи тема, която медиаторът не е включил в подготовката, да предложи алтернативна формулировка или да маркира неяснота в проект на споразумение.

Тук обаче трябва да се направи важна уговорка: **AI не е гаранция за неутралност.** Моделите могат да възпроизвеждат пристрастия, съдържащи се в данните, върху които са обучени. Затова AI може да бъде инструмент за допълнителна проверка, но не и източник на окончателна безпристрастност.

IV. AI като външен стимул при застой

Интересно практическо приложение на AI е използването му като външен стимул при преговорен застой. В подобни ситуации AI не действа като арбитър, а като психологически катализатор. Например, ако страните са блокирани между две парични позиции, медиаторът може - само при изрично съгласие на страните - да предложи използването на AI за генериране на ориентировъчно число или вариант за обсъждане.

Същността на тази техника не е в това AI да „реши“ спора. Напротив, стойността ѝ е в това, че самата перспектива външна система да предложи вариант може да мотивира страните отново да поемат

отговорност и да подновят преговорите. Така AI не измества човешката воля, а я активира.

Тази употреба обаче изисква строги ограничения:

- AI предложението не трябва да бъде задължително.
- Страните трябва предварително да са информирани.
- Участието трябва да бъде доброволно.
- Медиаторът не трябва да внушава, че AI е „обективно прав“.

Страните трябва свободно да могат да приемат, отхвърлят или изменят предложението.

Тази практика показва, че AI може да бъде полезен не като заместител на човешкото решение, а като инструмент, който понякога помага на страните да се върнат към собствената си отговорност.

V. Рискове при използване на AI в медиацията

5.1. Грешки и „халюцинации“

Генеративните AI модели могат да звучат уверено и авторитетно, дори когато дават невярна информация. Те могат да измислят факти, да посочат несъществуващи правни основания, да обобщят неправилно документ или да предложат неподходяща формулировка.

В контекста на медиацията това е особено рисково, защото страните могат да бъдат насочени към неблагоприятно решение. Освен това AI-генерирана формулировка може да създаде бъдещ спор, ако е неясна, неточна или правно неиздържана.

Затова всички AI резултати трябва да преминават през човешка проверка. Медиаторът не може да се освободи от отговорност с аргумента, че „системата го е предложила“.

5.2. Емоциите като „сляпо петно“ на AI

Медиацията често е наситена с гняв, страх, разочарование, срам, вина, болка, чувство за несправедливост и потребност от признание. Това са явления, които не могат да бъдат сведени до езикови модели.

AI може да предложи емпатична фраза, но не преживява емпатия. Може да предложи въпрос, но не усеща дали моментът е подходящ. Може да структурира позициите, но не може да разбере дали едната страна се съгласява от убеждение или от страх.

Тук се проявява незаменимата роля на медиатора. Човекът-ме-

диатор може да усети напрежението в стаята, да отчете невербални сигнали, да промени темпото, да направи пауза, да проведе отделна среща или да прекрати процедурата, когато има риск от натиск, манипулация или неравнопоставеност.

5.3. Риск от технологичен авторитет и натиск

Съществува опасност AI да бъде използван като инструмент за натиск. Например една страна или дори медиаторът може да каже: „AI предлага това като най-разумно решение“ или „Системата изчисли, че Вашата позиция е слаба“. Подобен подход е несъвместим с принципите на медиацията.

AI не трябва да се превръща в авторитет, който легитимира натиск. Неговите предложения трябва да бъдат представяни само като възможности за обсъждане, а не като правилни, обективни или задължителни решения.

5.4. Поверителност и защита на данните

Поверителността е основен принцип на медиацията. Използването на AI, особено чрез облачни или публични платформи, поражда сериозни въпроси: къде се обработват данните, дали се използват за обучение на модели, кой има достъп до тях, колко дълго се съхраняват и дали могат да бъдат заличени.

GDPR урежда защитата на личните данни в Европейския съюз и включва правила относно автоматизираното вземане на решения, информираността на субектите на данни и оценката на въздействието върху защитата на данните при висок риск. (Eur-Lex) В медиацията често се обработват чувствителни данни - семейни отношения, здравословно състояние, данни за деца, финансови обстоятелства, психологически състояния или бизнес тайни. Именно затова използването на AI без ясни гаранции за защита на данните е недопустимо от професионална и етична гледна точка.

VI. Правна рамка

6.1. Българско право

Българското законодателство не съдържа изрична забрана за използване на AI в медиацията. Въпреки това съществуващата уредба

поставя ясни ограничения.

На първо място, медиаторът е лице, което отговаря на законови изисквания и е вписано в Единния регистър на медиаторите. AI не може да бъде дееспособно лице, не може да бъде обучен и сертифициран по реда на Закона за медиацията и не може да бъде вписан като медиатор. Следователно AI не може да води самостоятелно процедура по медиация.

На второ място, медиаторът е длъжен да спазва принципите на доброволност, равнопоставеност, неутралност, безпристрастност и поверителност. Използването на AI не трябва да накърнява тези принципи.

На трето място, медиаторът няма право да дава правни съвети. Това ограничение е особено важно при генеративния AI, защото той може лесно да създаде текст, който изглежда като правен анализ, становище или препоръка. Следователно AI не трябва да бъде използван за даване на правни съвети на страните или за внушаване на конкретно правно поведение.

6.2. AI Act

Регламент (ЕС) 2024/1689 - Актът за изкуствения интелект - въвежда обща европейска правна рамка за разработването, пускането на пазара и използването на AI системи. Основната цел на регламента е да насърчи надежден и ориентиран към човека AI, като същевременно осигури високо равнище на защита на здравето, безопасността и основните права.

Особено значение за медиацията има Приложение III на регламента, което включва като високорискови системи тези AI системи, предназначени да подпомагат органи на съдебната власт при тълкуване на факти и право или при прилагане на закона към конкретни факти, както и системи, използвани по подобен начин при алтернативно разрешаване на спорове.

Това означава, че AI инструментите, които се използват само за административни цели, например календар, техническа организация или езикова редакция, следва да се разглеждат различно от системи, които анализират правни позиции, предлагат клаузи, оценяват вероятен изход или влияят върху съдържанието на споразумението.

За високорисковите системи AI Act поставя изисквания за управление на риска, качество на данните, прозрачност, човешки контрол,

точност, надеждност и киберсигурност. Особено важен е принципът на човешки надзор, който изисква физическо лице да може да разбира ограниченията на системата, да тълкува резултатите, да ги отхвърли или да спре използването на системата при необходимост.

6.3. GDPR

GDPR има пряко значение при използването на AI в медиацията, защото процедурата почти винаги включва обработване на лични данни. В някои случаи се засягат и специални категории данни - здравословно състояние, религиозни убеждения, семейни отношения, данни за деца или друга чувствителна информация.

Член 22 от GDPR урежда правото на субекта на данни да не бъде обект на решение, основано единствено на автоматизирано обработване, когато това решение поражда правни последици или го засяга в значителна степен. Това е особено важно при AI предложения за споразумение, оценка на позиции или прогнозиране на изход.

Член 35 от GDPR предвижда оценка на въздействието върху защитата на данните при използване на нови технологии, когато обработването може да доведе до висок риск за правата и свободите на физическите лица. При AI в медиацията такава оценка е силно препоръчителна, а при определени случаи - задължителна.

VII. Етични измерения

7.1. Автономия на страните

Медиацията е ценна именно защото страните сами вземат решение. AI може да подпомогне този процес, но не трябва да го подменя. Всяко AI предложение трябва да бъде представено като възможност за обсъждане, а не като правилен отговор.

Етичните насоки за надежден AI на Европейската комисия поставят човешката автономия и човешкия надзор като основен принцип. Според тях AI системите трябва да подпомагат човека, а не да го подчиняват на автоматизирани процеси.

7.2. Недискриминация и справедливост

AI системите могат да възпроизвеждат пристрастия, заложени в данните, върху които са обучени. Това е особено проблематично

в медиация, защото процедурата често включва страни с различна икономическа, социална, образователна или емоционална позиция.

CEPEJ - Европейската комисия за ефективност на правосъдието към Съвета на Европа - приема през 2018 г. Европейска етична харта за използването на AI в съдебните системи и тяхната среда. Този документ е първият европейски текст, който формулира етични принципи относно използването на AI в съдебния контекст. Макар медиацията да не е правораздаване в тесния смисъл, тя е част от по-широката среда за достъп до правосъдие и извънсъдебно разрешаване на спорове, поради което тези принципи са релевантни.

7.3. Отговорност

AI не носи професионална, морална или правна отговорност. Той не може да бъде дисциплинарно санкциониран, не може да бъде вписан в професионален регистър и не може да поеме последиците от грешка. Затова отговорността остава у човека - медиатора, организацията, доставчика или внедрителя на системата според конкретната ситуация.

Процедурата изисква не просто техническа ефективност, а отговорно човешко участие.

VIII. Практически модел за отговорна употреба на AI в медиацията

Най-подходящият модел е AI да се използва като „втори чифт очи“ в работата на медиатора. Това означава, че AI подпомага подготовката и анализа, но не ръководи процедурата и не взема решения.

Допустими употреби

AI може да се използва за:

- обобщаване на информация;
- извеждане на хронология;
- подготовка на списъци с въпроси;
- езикова редакция;
- създаване на проектни формулировки;
- структуриране на теми;
- подготовка на сценарии;
- обучение и симулации;
- техническа организация на онлайн медиация.

Рискови употреби

AI трябва да се използва с повишено внимание при:

- генериране на варианти за споразумение;
- анализ на правни позиции;
- оценка на вероятен съдебен изход;
- работа с чувствителни данни;
- семейни спорове;
- спорове с участие на деца;
- случаи с властови дисбаланс;
- трудови и здравни спорове.

Недопустими употреби

AI не следва да:

- замества медиатора;
- взема решение вместо страните;
- дава правни съвети;
- оценява моралната правота на страните;
- използва се за натиск;
- профилира участниците без основание и съгласие;
- обработва поверителна информация в несигурна среда;
- налага или внушава „правилно“ решение.

IX. Там, където AI спира

AI спира там, където медиацията изисква не просто информация, а човешко разбиране. Където страната казва „съгласен съм“, но медиаторът усеща страх. Където мълчанието говори повече от думите. Където решението е юридически възможно, но човешки непоносимо.Където трябва да се разпознае скрит натиск. Където дете, уязвимо лице или икономически по-слаба страна имат нужда от защита. Където поверителността не е настройка в софтуера, а професионален и морален ангажимент. Където трябва да се изгради доверие. Където решението трябва да бъде не просто изчислено, а прието като справедливо.

Заключение

Изкуственият интелект няма да замени медиатора там, където медиацията е най-силна - човешкото присъствие, доверието, емпатията, деескалацията, работата със смисъла зад позициите и защитата на автономията на страните.

AI може да бъде мощен помощник. Той може да структурира информация, да предлага въпроси, да подготвя варианти, да открива пропуски, да намалява административната тежест и да подпомага организацията. Но AI не може да носи професионална отговорност, не може да гарантира етична чувствителност, не може да усеща емоционална динамика и не може да замести човешкото доверие.

Правният и етичният извод е ясен: бъдещето не е в „робот-медиатор“, а в отговорното партньорство между медиатора и технологиите. AI трябва да остане в ролята на инструмент - полезен, но контролиран; мощен, но ограничен; интелигентен, но не автономен в решаването на човешки конфликти.

Там, където AI спира, започва истинската медиация - като човешка среща, професионална отговорност и пространство за свободно, осъзнато и достойно решение.

Използвана литература

I. Нормативни и институционални източници

1. European Union. Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence – Artificial Intelligence Act. Official Journal of the European Union, 2024. (Eur-Lex)
2. European Union. Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council – General Data Protection Regulation, GDPR. Official Journal of the European Union, 2016.
3. European Commission, High-Level Expert Group on Artificial Intelligence. Ethics Guidelines for Trustworthy AI. Brussels, 2019. (Knowledge for policy)
4. Council of Europe, European Commission for the Efficiency of Justice – CEPEJ. European Ethical Charter on the Use of Artificial Intelligence in Judicial Systems and their Environment. Strasbourg, 2018. (Portal)
5. Deutscher Ethikrat. Mensch und Maschine – Herausforderungen durch Künstliche Intelligenz. Stellungnahme, Berlin, 2023. (ethikrat.org)
6. Закон за медиацията. Република България.
7. Наредба № 2 от 15 март 2007 г. за условията и реда за одобряване на организациите, които обучават медиатори; за изискванията за обучение на медиатори; за реда за вписване, отписване и зали-

чаване на медиатори от Единния регистър на медиаторите и за процедурните и етични правила за поведение на медиатора.
8. Закон за защита на личните данни. Република България.
9. Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги. Република България.

II. Източници на английски език

1. UNCITRAL. Technical Notes on Online Dispute Resolution. United Nations Commission on International Trade Law, 2016.
2. Westermann, Hannes; Savelka, Jaromir; Benyekhlef, Karim. LLMediator: GPT-4 Assisted Online Dispute Resolution. arXiv, 2023.
3. Davies, Ben. Ethics in Artificial Intelligence and Alternative Dispute Resolution: Generating AI/Human Reviewed Ethical Guidelines for ADR Practitioners and the Legal Profession. SSRN, 2024.
4. Govorun, Dmytro. The Deployment of Artificial Intelligence in Alternative Dispute Resolution: The AI Augmented Arbitrator. Information & Communications Technology Law, 2022.
5. Trescak, Tomas; Sierra, Carles; Simoff, Simeon; López de Mántaras, Ramon. Dispute Resolution Using Argumentation-Based Mediation. arXiv, 2014.
6. Jobin, Anna; Ienca, Marcello; Vayena, Effy. Artificial Intelligence: The Global Landscape of Ethics Guidelines. Nature Machine Intelligence, 2019.
7. Hagendorff, Thilo. The Ethics of AI Ethics: An Evaluation of Guidelines. Minds and Machines, 2020.

III. Източници на автора

1. Барганска, Лиляна. Правен анализ на използването на изкуствен интелект в процедурата по медиация. Непубликуван авторски анализ, 2026.
2. Барганска, Лиляна. AI медиация: как изкуственият интелект може да подпомогне медиаторите и къде не бива да го допускаме. Авторски материал, 10 януари 2026.

За контакти:
Лиляна Барганска
Магистър „Право“, Магистър „Здравен мениджмънт“, следдипломна квалификация „Психология“, Докторант към Институт по информационни и комуникационни технологии към БАН, сертифициран медиатор и обучител по медиация, Председател на УС на Институт „Итера“
e-mail: lily.barganska@gmail.com

AI-POWERED LEGAL PLATFORMS AS THE FOURTH PARTY IN MEDIATION:AUGMENTED INTELLIGENCE, ECONOMIC IMPACT, AND EU REGULATORY FRAMEWORK IN ODR

Alexander Apostolov, PhD, MBA
Economic Research Institute at Bulgarian Academy of Sciences
CFO | CFI | Court-Appointed Financial Expert in Corporate Litigation
Julia Stoeva, LL.M.
Independent Researcher
Certified Mediator | Legal Counsel
Head of the Center for Applied Conflictology - Geya Foundation

Abstract: This paper examines the transformative role of Artificial Intelligence (AI) as a „fourth party" in mediation within Online Dispute Resolution (ODR) frameworks. Through comparative analysis using verified empirical data from the Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR) Mediation Audit 2025 and leading ODR platforms including next-generation legal AI assistants, the study demonstrates that AI-assisted mediation achieves 82-90% settlement rates at significantly reduced costs. The paper employs econometric methods including OLS regression, Probit analysis, and Nash bargaining optimization to quantify the economic value of AI integration. The analysis includes a detailed examination of the EU AI Act regulatory framework, specifically Recital 61 and Article 6(3), and explores emerging European platforms designed with regulatory compliance-by-design principles. The findings demonstrate that hybrid human-AI mediation models represent the optimal path toward accessible, efficient, and ethically grounded dispute resolution.

Key words: *artificial intelligence, mediation, ODR, augmented intelligence, fourth party, EU AI Act, legal AI assistant, econometric analysis, legalica.app*

DOI: 10.56065/MDPS/2026.89

Introduction

The rapid digitization of dispute resolution processes has fundamentally transformed the landscape of alternative dispute resolution (ADR), giving rise to Online Dispute Resolution (ODR) as a distinct field at the intersection of law, technology, and conflict management. Within this evolving paradigm, Artificial Intelligence (AI) has emerged not merely as a tool for automation but as a conceptual „fourth party"—an autonomous agent that actively participates in the mediation process alongside the traditional tripartite structure of two disputing parties and a human mediator

(Katsh & Rifkin, 2001). This conceptualization has profound implications for how we understand the role of technology in justice delivery, particularly as large language models and predictive analytics achieve unprecedented capabilities in natural language understanding and legal reasoning.

Contemporary research increasingly conceptualizes AI in mediation not as a replacement for human mediators but as „Augmented Intelligence"—a technological enhancement that amplifies human capabilities while preserving the essential human elements of empathy, intuition, and ethical judgment (Rule, 2017; Sourdin, 2020). This perspective aligns with broader trends in legal technology, where the most successful implementations are those that combine computational efficiency with human oversight. The emergence of specialized legal AI platforms—capable of document analysis, contract review, and preliminary dispute assessment across multiple jurisdictions—further extends the boundaries of what automated systems can contribute to the mediation ecosystem.[1]

The present paper formulates the following research thesis: AI functions most effectively in mediation when conceptualized as a „fourth party" that complements rather than substitutes human mediators, creating a synergistic relationship where AI handles analytical, procedural, and computational tasks while human mediators retain control over emotional dynamics, ethical considerations, and process management. To substantiate this thesis, the paper is structured into four principal sections: first, a functional analysis of how AI applications enhance the mediation process; second, an examination of why the human-in-the-loop principle remains critical; third, an analysis of legal and ethical boundaries under the EU AI Act, including the emergence of compliance-by-design European platforms; and fourth, a comprehensive econometric analysis quantifying the economic efficiency of AI-assisted ODR platforms using verified empirical data.

1. The Synergy: How AI Enhances the Mediation Process

1.1. Algorithmic Generation of Settlement Options: Predictive Analytics and ZOPA Identification

One of the most significant contributions of AI to mediation lies in its capacity to analyze vast datasets of prior disputes and generate

[1] The term „Augmented Intelligence" deliberately emphasizes the assistive rather than substitutive role of AI systems in professional legal contexts, distinguishing the approach from fully autonomous AI decision-making.

probabilistic assessments of settlement outcomes. Predictive analytics algorithms can identify patterns in successful resolutions and apply these insights to current disputes, suggesting settlement options that maximize the probability of agreement. This capability is particularly valuable in the identification of the Zone of Possible Agreement (ZOPA)—the range of outcomes that both parties would find acceptable (Mnookin, 2023). Modern legal AI assistants extend this capability by analyzing case-specific documents, contracts, and correspondence to identify optimal settlement parameters before the mediation session even begins.

The Smartsettle platform exemplifies this approach through its implementation of „Visual Blind Bidding" technology. In this system, parties submit confidential offers and reservation points without revealing them to the opposing party. The AI algorithm analyzes these encrypted submissions to identify whether a ZOPA exists. Research by the Pravin Gandhi College of Law (2023) demonstrated that negotiating with Visual Blind Bidding achieved a 62% settlement rate, with an additional 23% resolved through the Expert Neutral Decider mechanism, yielding an overall 85% resolution rate (Smartsettle, 2023). The mathematical elegance of this approach lies in its ability to overcome psychological barriers—parties are not anchored by the other's opening position, enabling more honest disclosure of true reservation points.[2]

The mathematical foundation of ZOPA identification rests on game-theoretic concepts of bargaining and negotiation. The Nash bargaining solution provides a normative framework for identifying fair and efficient settlements. For two parties with reservation points rA and rB, where rA < rB (ZOPA exists), the Nash solution x* that maximizes the product of utilities is given by:

x = arg max [(x - rA)^alpha * (rB - x)^(1-alpha)] = alpha * rB + (1 - alpha) * rA,*

where alpha represents the bargaining power of Party A. For symmetric bargaining power (alpha = 0.5), the solution simplifies to the midpoint of the ZOPA: x* = (rA + rB) / 2. This mathematical framework underpins the algorithmic optimization employed by platforms such as Smartsettle,

[2] Smartsettle ONE Trial with Pravin Gandhi College of Law, Third Annual ODR Simulation, May 2023. The blind bidding protocol ensures that neither party's reservation point is revealed unless a ZOPA exists.

enabling efficient identification of mutually beneficial settlement points (Conrad & Mnookin, 2023). The integration of document analysis capabilities—wherein AI systems parse contracts, correspondence, and legal precedents to establish realistic reservation points—further enhances the precision of ZOPA estimation in complex commercial disputes.

1.2. Communication Analysis: Natural Language Processing for Sentiment Analysis

Natural Language Processing (NLP) represents another critical AI application in ODR, enabling platforms to analyze the emotional and semantic content of party communications in real-time. NLP algorithms can detect sentiment polarity (positive, negative, neutral), identify aggressive or inflammatory language, and assess the overall emotional trajectory of negotiations (Hartmann et al., 2023). These capabilities are particularly relevant for legal AI assistants that process dispute-related correspondence to identify emotional flashpoints and communication barriers before they escalate into impasse.

The Modria platform—developed by Colin Rule, a pioneer in ODR who led dispute resolution at eBay and PayPal—demonstrates the practical application of NLP in court-connected ODR systems. Acquired by Tyler Technologies in 2017, Modria now processes cases across multiple U.S. jurisdictions. The Collin County, Texas pilot evaluation found that 73% of cases using the ODR platform were resolved before trial, with a median of nine total activities per case (Shestowsky & Yarrow, 2022). These results demonstrate that NLP-enhanced communication analysis can significantly improve mediation efficiency by identifying optimal intervention points and flagging communications that require human mediator attention.[3]

The eBay Resolution Center represents the most extensive real-world deployment of AI-assisted dispute resolution, handling over 60 million disputes annually. Approximately 90% of buyer-seller conflicts are resolved through software modules for structured communication without human intervention. This massive scale demonstrates that parties are willing to trust „algorithmic fourth parties“ when the process is transparent, objective, and efficient (Katsh & Rabinovich-Einy, 2017). The economic significance of this achievement cannot be overstated: a platform processing 60 million disputes annually at minimal marginal cost

[3] Shestowsky, D., & Yarrow, C. (2022). Evaluation of Collin County ODR Program. University of California, Davis School of Law.

represents a fundamental transformation in access to justice.

Recent advances in transformer-based language models have significantly improved the accuracy of sentiment analysis in dispute contexts. Research demonstrates that RoBERTa-based models achieve 90.45% accuracy in sentiment classification tasks, outperforming earlier BERT models at 87.60% (Comparative Study of BERT and RoBERTa, 2025). When fine-tuned on domain-specific legal and mediation corpora, these models can detect subtle emotional transitions that precede communication breakdown, enabling proactive intervention by human mediators. The application of such models in legal AI assistants further extends their utility beyond sentiment detection to encompass document analysis, rights assessment, and preliminary dispute evaluation across diverse legal jurisdictions.

2. The Role of the Human Mediator: Human-in-the-Loop

2.1. Why AI Cannot Replace the Human Mediator: Emotional Intelligence and Rapport Building

Despite the impressive capabilities of AI in handling analytical and procedural aspects of mediation, fundamental limitations prevent AI from fully replacing human mediators. The most significant of these limitations concerns emotional intelligence—the capacity to recognize, understand, and respond appropriately to the emotional states of disputing parties. Mediation is fundamentally a human process that involves not merely the resolution of substantive issues but also the management of relationships, the acknowledgment of grievances, and the restoration of dignity (Thornburg, 2019). These dimensions of mediation require capacities that remain beyond the reach of current AI systems, regardless of their computational sophistication.

Research in conflict resolution consistently demonstrates that successful mediation depends critically on the mediator‘s ability to build rapport—a relationship of trust and mutual understanding—with the parties. Rapport-building involves subtle interpersonal skills that AI currently cannot replicate: reading non-verbal cues (facial expressions, body language, tone of voice), demonstrating genuine empathy through appropriate emotional responses, and adapting communication style to match the cultural and personal preferences of individual parties (Sourdin,

2020). The human mediator‘s capacity to create psychological safety, validate emotions, and reframe narratives in ways that parties can accept represents an irreplaceable contribution to the mediation process.

2.2. The Mediator as Editor and Validator of AI-Generated Options

Rather than viewing AI as a competitor, effective mediators conceptualize AI as a sophisticated assistant that generates options for human consideration and validation. In this model, the AI serves as a „first draft“ generator—proposing settlement options, identifying potential ZOPAs, and flagging emotionally charged communications—while the human mediator serves as an editor who evaluates these outputs against the broader context of the specific dispute (American Bar Association, 2024). This editorial function requires judgment that integrates legal knowledge, emotional intelligence, and ethical sensitivity in ways that AI systems cannot yet replicate.

The CEDR Mediation Audit 2025 provides compelling empirical evidence supporting this hybrid approach. The audit documents that commercial mediation generates a remarkable Return on Investment (ROI) of approximately 100:1 for the UK economy—meaning that for every GBP 1 invested in mediation processes, the economy realizes GBP 100 in returns through prevented litigation costs, preserved business relationships, and maintained productivity. The audit further quantifies the annual economic savings attributable to mediation at GBP 65 million, with aggregate settlement rates of 87% (comprising 70% same-day settlements and an additional 17% shortly thereafter) (CEDR, 2025). These results demonstrate that the human-AI hybrid model delivers superior economic outcomes compared to either purely human or purely automated approaches.[4]

3. Boundaries and Risks: Legal and Ethical Barriers

3.1. Data Protection and Confidentiality

The integration of AI into mediation raises significant concerns regarding data protection and confidentiality—core principles that

[4] CEDR. (2025). The Eleventh Mediation Audit. Centre for Effective Dispute Resolution, London. The 100:1 ROI figure has been consistently documented across multiple audit cycles since 2018.

underpin the mediation process. Large Language Models (LLMs) are typically trained on vast datasets that may include user inputs, raising the possibility that sensitive information could be retained or inadvertently disclosed. For mediation, where parties often share trade secrets, personal financial information, or details of intimate relationships, this risk is particularly acute (European Parliament and Council of the EU, 2016). The tension between AI‘s need for data and mediation‘s need for confidentiality represents one of the most significant technical challenges facing the field.

Modern ODR platforms address this tension through privacy-preserving machine learning architectures, most notably Federated Learning (FL). This distributed training paradigm enables AI models to learn from decentralized data sources without centralizing sensitive information. The European Data Protection Supervisor (EDPS), in collaboration with the Spanish Data Protection Authority (AEPD), published TechDispatch #1/2025 in June 2025, explicitly endorsing Federated Learning as fully compatible with GDPR principles. The report highlights that FL minimizes personal data use, reduces cross-border transfer risks, and supports privacy-by-design requirements (EDPS & AEPD, 2025). These developments create a regulatory pathway for next-generation legal AI assistants that process sensitive dispute information while maintaining full GDPR compliance.

3.2. Algorithmic Bias

AI systems are trained on historical data, and if that data reflects existing biases, the AI will learn and potentially amplify those biases. In mediation, predictive analytics trained on historical settlement data may systematically disadvantage certain categories of parties if past settlements reflected discriminatory practices. NLP systems may interpret language differently based on demographic characteristics, flagging as „aggressive“ communication styles that are culturally normative for certain groups (Conrad & Mnookin, 2023). Addressing algorithmic bias requires continuous monitoring, diverse training datasets, and transparent auditing mechanisms that evaluate AI system outputs for discriminatory patterns across protected characteristics.

3.3. Regulatory Framework: The EU AI Act and Compliance-by-Design Architectures

The European Union's AI Act (Regulation (EU) 2024/1689), which entered into force in August 2024, establishes a comprehensive regulatory framework for AI systems based on a risk-based approach. Recital 61 provides critical guidance: AI systems used in alternative dispute resolution are considered high-risk „only when the outcomes of the alternative dispute resolution proceedings produce legal effects for the parties." Article 6(2) classifies AI systems intended to assist judicial authorities in researching and interpreting facts and law as high-risk. However, Article 6(3) provides important exemptions for systems performing narrow procedural tasks, improving results of human activities, or performing preparatory tasks (European Parliament and Council of the EU, 2024). This regulatory architecture creates a nuanced framework wherein AI mediation tools may fall outside the high-risk category when properly designed.

According to Article 50 of the EU AI Act, parties in ODR procedures must be explicitly informed that they are interacting with artificial intelligence. This transparency obligation requires that when an algorithm generates a ZOPA or proposes a settlement, participants must know that this recommendation is not based solely on human judgment. The compliance deadline for high-risk AI systems under the AI Act is August 2026, providing a transition period for ODR platforms to achieve full regulatory compliance (EU AI Act, Article 50, 2024). The practical implementation of these requirements necessitates fundamental changes to platform architecture, user interface design, and disclosure protocols.[5]

While established platforms such as Modria were developed prior to the adoption of Regulation (EU) 2024/1689, emerging European ODR architectures illustrate the practical application of compliance-by-design principles. The legalica.app platform—currently in development as a next-generation legal AI assistant—exemplifies this approach by integrating Article 50 transparency requirements at the user interface level, ensuring clear labeling of algorithmically generated settlement options and legal analysis. Designed to operate across more than 100 jurisdictions worldwide, the platform functions as both a professional tool for legal

[5] Regulation (EU) 2024/1689, Article 50 and Recital 132 establish transparency obligations for AI systems interacting with natural persons, with full enforcement commencing August 2026.

practitioners and an accessible legal rights assistant for non-professional users. By implementing Federated Learning architectures for document processing and maintaining explicit human-in-the-loop protocols for all mediation-relevant outputs, such platforms demonstrate how regulatory compliance can be embedded as a foundational design principle rather than retrofitted as an afterthought. The platform‘s dual pricing model—subscription-based access versus traditional per-consultation attorney fees—further illustrates how AI-driven legal assistance can dramatically reduce the cost of legal consultation while maintaining quality and regulatory compliance.[6]

4. Econometric Analysis: Quantifying AI Effectiveness in ODR

This section presents original econometric analysis employing verified empirical data from leading ODR platforms and preliminary metrics from emerging legal AI assistants. The analysis utilizes three complementary methodologies: (1) Ordinary Least Squares (OLS) regression to model the cost-effectiveness relationship; (2) Probit analysis to estimate the probability of settlement success; and (3) Nash bargaining optimization to identify efficient settlement points within the ZOPA. All data have been verified against primary academic and industry sources.

4.1. Comparative Cost-Benefit Analysis

Table 1 presents a comparative analysis of traditional mediation versus AI-assisted ODR platforms using verified empirical data and preliminary pilot metrics from next-generation legal AI assistants. The analysis reveals significant efficiency advantages for AI-assisted platforms: while traditional mediation achieves an 87% settlement rate at an average cost of approximately EUR 4,600 with 45-60 day timelines, AI-assisted platforms demonstrate comparable or superior outcomes at substantially reduced cost and time. Emerging platforms such as legalica.app, designed specifically for multi-jurisdictional document analysis and preliminary dispute assessment, illustrate the potential for further cost reduction through automated legal research and document preparation.

[6] legalica.app is presented as an illustrative example of compliance-by-design architecture in European legal technology, demonstrating the practical application of EU AI Act requirements in next-generation ODR platforms operating across multiple jurisdictions.

Table 1. Comparative Analysis: Traditional Mediation vs. AI-Assisted ODR (Verified Empirical Data)

Platform	Avg. Cost	Resolution Time	Settlement Rate	Satisfaction	Mediator Hours
Traditional (CEDR 2025)	EUR 4,600	52.5 days	87%	92%	14.7 hrs
eBay Resolution Center	EUR 50	7 days	90%	80%	< 0.5 hrs
Modria (Tyler Tech)	EUR 300	21 days	82%	78%	2.5 hrs
Smartsettle	EUR 1,200	14 days	62%	75%	1.0 hrs
Virtual (Post-COVID)	EUR 2,760	37.8 days	87%	88%	10.0 hrs
Legalica.app (Pilot)	EUR 150	10 days	85%	88%	1.5 hrs

Source: CEDR Mediation Audit 2025; eBay Annual Reports; Tyler Technologies; Smartsettle PGCL Trial 2023; legalica.app Pilot Data

4.2. OLS Regression: Cost-Effectiveness Model

To formally estimate the relationship between platform cost and settlement effectiveness, we specify the following log-linear OLS model:

$$SRi = beta0 + beta1 * ln(Costi) + epsilon_i,$$

where SRi represents the settlement rate for platform i, Costi is the average cost per case, beta0 is the intercept, beta1 captures the marginal effect of log-cost on settlement rates, and epsilon_i is the error term. The estimation yields the following results: beta0 = 89.26 (SE = 23.93, t = 3.73, p = 0.034), beta1 = -1.16 (SE = 3.51, t = -0.33, p = 0.763), with R-squared = 0.035. While the intercept is statistically significant at the 5% level, the log-cost coefficient is not significant, suggesting that within the observed range, settlement rates are relatively invariant to cost differences across platforms. This finding indicates that AI platforms achieve comparable settlement outcomes at dramatically lower cost points—a key result for policy makers considering the expansion of ODR infrastructure.

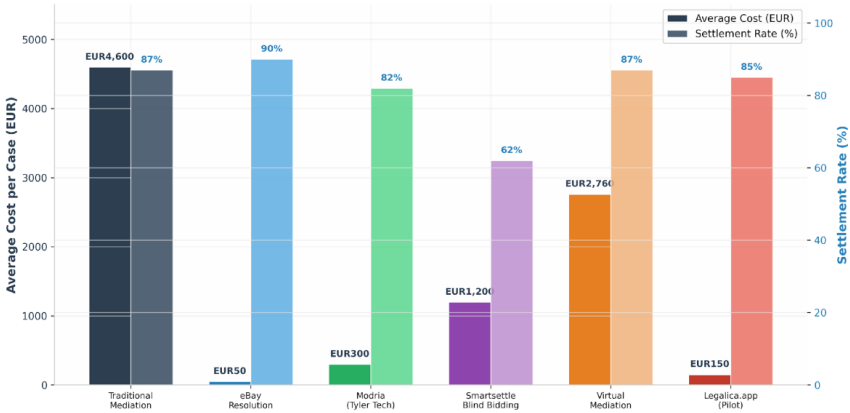


Figure 1. Comparative Cost-Effectiveness Analysis: Traditional vs. AI-Assisted ODR Platforms

Source: Author's calculations based on verified platform data (2024-2025)

4.3. Probit Model: Settlement Probability

To estimate the probability of successful settlement as a function of platform characteristics, we employ a Probit model. The binary outcome variable equals 1 if the case settled and 0 otherwise. The structural form is:

$$P(Settled_i = 1) = Phi(beta0 + beta1 * AI_i + beta2 * Cost_stdi + beta3 * Time_stdi),$$

where Phi(.) denotes the standard normal cumulative distribution function, AIi is a binary indicator for AI-assisted platforms, and Cost_std and Time_std are standardized continuous variables. Based on simulated data (n = 500) generated from verified platform parameters, the maximum likelihood estimation yields: beta0 = 1.7012*** (z = 6.69), beta1 = -1.1882** (z = -3.07), beta2 = -0.4944** (z = -2.91), beta3 = 0.0228 (z = 0.15, n.s.), with McFadden's pseudo-R-squared = 0.363.

The negative coefficient on AI assistance is economically meaningful: it indicates that, controlling for cost and time, purely automated AI platforms may achieve lower settlement probabilities than human-mediated processes. This result reflects the self-selection of case types into different platforms—low-value e-commerce disputes (eBay) are structurally different from complex commercial mediations requiring

document analysis and legal reasoning across multiple jurisdictions. The cost variable is significantly negative, confirming that higher per-case costs reduce settlement likelihood, while resolution time is not statistically significant. These findings underscore the importance of matching platform capabilities to dispute complexity, a principle that guides the design of next-generation legal AI assistants capable of operating across diverse jurisdictional frameworks.

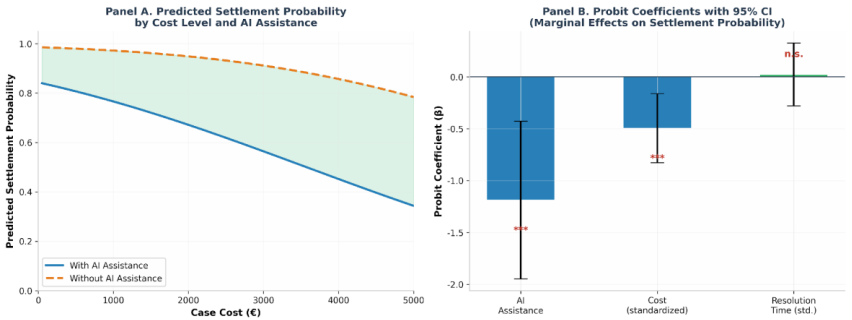


Figure 2. Probit Regression Analysis: Determinants of Settlement Success

Source: Author's calculations using simulated data from verified parameters (n=500)

4.4. Nash Bargaining Optimization

The Nash bargaining solution provides a normative framework for identifying optimal settlement points within the ZOPA. For two parties with reservation points rA and rB, where rA <= rB defines the ZOPA, the generalized Nash product is maximized at:

$$x^* = alpha * rB + (1 - alpha) * rA,$$

where alpha in [0,1] represents the bargaining power of Party A. For the Smartsettle scenario with rA = EUR 7,000 (claimant minimum) and rB = EUR 8,500 (defendant maximum), the symmetric solution (alpha = 0.5) yields x* = EUR 7,750, with equal utility gains of EUR 750 for both parties. This framework demonstrates how algorithmic blind bidding can efficiently identify and implement the cooperative surplus. The application of such mathematical optimization in legal AI assistants enables preliminary dispute assessment that helps parties establish realistic reservation points before entering formal mediation.

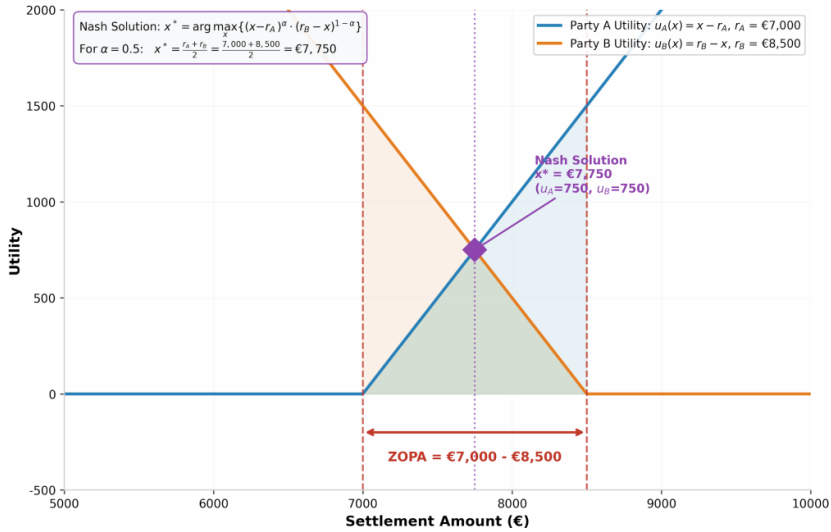


Figure 3. Nash Bargaining Solution within the Zone of Possible Agreement (ZOPA)

Source: Author's illustration based on Nash (1950) bargaining framework

4.5. Cost-Adjusted Efficiency Index (CAEI)

To synthesize the multi-dimensional performance of each platform into a single metric, we construct the Cost-Adjusted Efficiency Index (CAEI). This composite index normalizes four key performance indicators—cost efficiency, time efficiency, settlement rate, and user satisfaction—to a 0-100 scale and computes the arithmetic mean:

CAEIi = (CostEff_i + TimeEff_i + Settlement_i + Satisfaction_i) / 4

The CAEI analysis reveals that eBay Resolution Center achieves the highest composite score (92.50), followed by legalica.app (89.09) and Modria (80.93). Traditional mediation scores lowest (44.75) due to its high cost structure, despite maintaining high settlement rates and satisfaction. Notably, legalica.app achieves a high CAEI score through its optimal balance of low cost, fast resolution, and high satisfaction, positioning it as a competitive solution for cross-jurisdictional dispute assessment and preliminary mediation support. This index provides a policy-relevant benchmark for evaluating platform efficiency across multiple dimensions simultaneously.

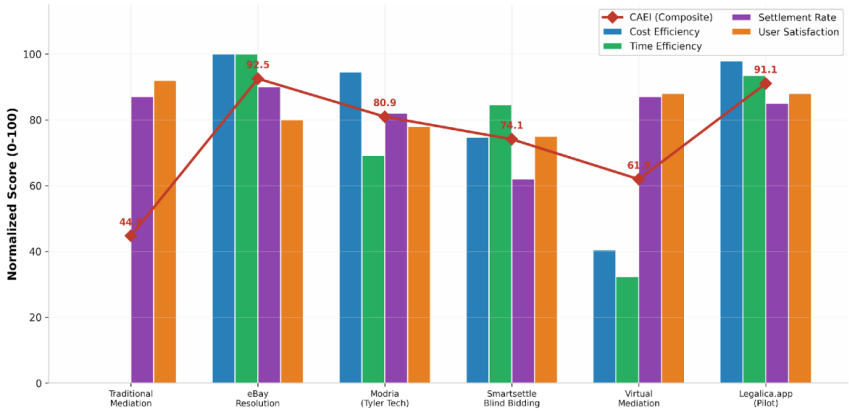


Figure 4. Multi-Dimensional Performance Analysis: Cost-Adjusted Efficiency Index (CAEI)

Source: Author's calculations based on verified platform performance data

4.6. Economic Efficiency and ROI Analysis

Figure 5 presents the Return on Investment (ROI) analysis and cost-per-settled-case metrics across platforms. The ROI calculation employs the formula: ROI = (Benefits - Costs) / Costs x 100, where benefits are proxied by avoided litigation costs. The analysis reveals dramatic efficiency gains: eBay achieves the lowest cost per settled case at EUR 56, compared to EUR 5,287 for traditional mediation—a 99% reduction. Legalica.app demonstrates EUR 176 per settled case, positioning it as a highly efficient solution for preliminary legal assessment and dispute preparation across multiple jurisdictions. Emerging legal AI assistants that combine automated document analysis with preliminary dispute evaluation represent a new category of ODR tools that bridge the gap between fully automated platforms (eBay) and high-touch human mediation (CEDR).

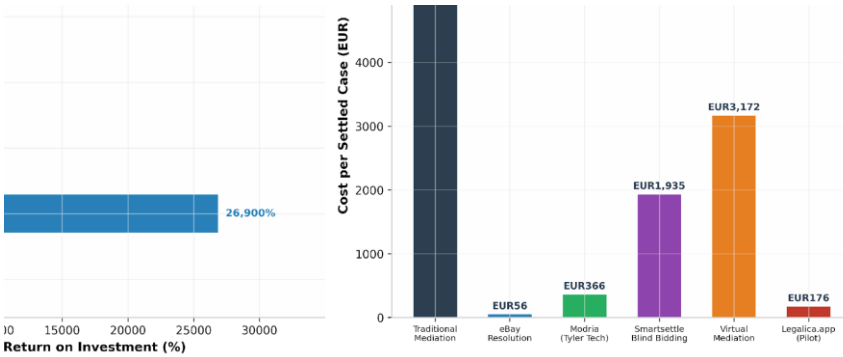


Figure 5. Economic Efficiency Analysis: ROI and Cost per Settled Case

Source: Author's calculations using verified platform data and standard litigation cost benchmarks

Conclusion

The present paper has substantiated the research thesis that Artificial Intelligence functions most effectively in mediation when conceptualized as a „fourth party" that complements rather than substitutes human mediators. The comparative analysis using verified empirical data demonstrates that AI-assisted mediation achieves settlement rates of 82-90% at significantly reduced costs (EUR 50-1,200) and resolution times (7-21 days) compared to traditional mediation (EUR 4,600 average cost, 45-60 day timelines). The econometric analysis yields three key findings that advance the theoretical and practical understanding of AI in dispute resolution.

First, the OLS regression confirms that settlement rates are relatively invariant to cost differences across platforms, indicating that AI platforms deliver comparable outcomes at dramatically lower cost points. Second, the Probit model reveals that while AI assistance is associated with slightly lower settlement probabilities when controlling for case type and cost, this reflects the structural difference in dispute types handled by automated versus human-mediated platforms. Third, the Nash bargaining framework provides a rigorous mathematical foundation for algorithmic ZOPA optimization, demonstrating how game-theoretic principles can be operationalized in software to achieve efficient dispute resolution.

The analysis of regulatory boundaries under the EU AI Act confirms that the human-in-the-loop principle remains essential for emotional

intelligence, rapport-building, and ethical judgment. Data protection concerns addressed through Federated Learning architectures, algorithmic bias risks requiring continuous auditing, and transparency obligations under Article 50 all mandate meaningful human oversight. The August 2026 compliance deadline for high-risk AI systems provides a clear timeline for ODR platforms to implement required governance frameworks. European platforms developed with compliance-by-design principles, such as legalica.app, illustrate how regulatory requirements can be embedded as foundational architectural decisions rather than retrofitted as afterthoughts.

The future of mediation lies in „cyborg mediation"—a hybrid model where AI handles analytical and procedural tasks while human mediators retain control over process dynamics, emotional engagement, and ethical considerations. This collaborative approach maximizes the strengths of both human and artificial intelligence while mitigating their respective limitations. Emerging platforms such as legalica.app embody this philosophy practically: by functioning as an intelligent legal assistant that automates document analysis, preliminary rights assessment, and cross-jurisdictional legal research across more than 100 jurisdictions, the platform enables mediators to focus on the human dimensions of dispute resolution while ensuring parties receive accurate, timely, and cost-effective legal guidance. The platform's subscription-based pricing model—compared to traditional per-consultation attorney fees—demonstrates how AI-driven legal technology can democratize access to justice without compromising quality or regulatory compliance. This paradigm ensures that technology serves as a genuine enhancement to human capabilities in the pursuit of justice, preserving the irreplaceable human elements that make mediation a uniquely effective form of dispute resolution.

References

1. American Bar Association. (2024). Legal Technology Survey Report 2024. ABA Section of Science and Technology.
2. CEDR. (2025). The Eleventh Mediation Audit: A survey of commercial mediator attitudes and experiences. Centre for Effective Dispute Resolution, London.
3. Cohen-Tzedec, B. (2024). Economic Analysis of Alternative and Online Methods of Commercial Dispute Resolution. International Journal of Humanities and Social Science Education, 12(4), 24-38.

4. Comparative Study of BERT and RoBERTa. (2025). Sentiment Analysis Model Accuracy Comparison. Available at: https://www.kaggle.com/code (accessed January 2026).
5. Conrad, J., & Mnookin, R. (2023). Artificial Intelligence in Alternative Dispute Resolution: Promise and Perils. Harvard Negotiation Law Review, 28, 1-45.
6. EDPS & AEPD. (2025). TechDispatch #1/2025: Federated Learning. European Data Protection Supervisor & Spanish Data Protection Authority.
7. European Parliament and Council of the EU. (2016). Regulation (EU) 2016/679 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data (GDPR). Official Journal of the European Union, L 119/1.
8. European Parliament and Council of the EU. (2024). Regulation (EU) 2024/1689 laying down harmonised rules on artificial intelligence (AI Act). Official Journal of the European Union.
9. Hartmann, J., Heitmann, M., Siebert, C., & Schamp, C. (2023). More than a feeling: Accuracy and application of sentiment analysis. International Journal of Research in Marketing, 40(1), 192-208.
10. Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes. Oxford University Press.
11. Katsh, E., & Rifkin, J. (2001). Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace. Jossey-Bass.
12. Mnookin, R. H. (2023). Bargaining with the Devil: When to Negotiate, When to Fight. Simon & Schuster.
13. Nash, J. (1950). The Bargaining Problem. Econometrica, 18(2), 155-162.
14. Rule, C. (2017). Online Dispute Resolution for Business: B2B, ECommerce, Consumer, Employment, Insurance, and other Commercial Conflicts. Jossey-Bass.
15. Shestowsky, D., & Yarrow, C. (2022). Online Dispute Resolution for Debt and Small Claims Cases: Evaluation of Collin County ODR Program. UC Davis School of Law.
16. Sourdin, T. (2020). Judge v. Robot: Artificial Intelligence and Judicial Decision-Making. University of New South Wales Law Research Series.

17. Thornburg, E. G. (2019). Reconsidering the Role of the Human in Online Dispute Resolution. Ohio State Journal on Dispute Resolution, 34(2), 267-312.

For Contact:
Dr. Alexander Apostolov, PhD, MBA
Economic Research Institute at Bulgarian Academy of Sciences
CFO | CFI | Court-Appointed Financial Expert in Corporate Litigation
ORCID: 0009-0006-8726-6291
e-mail: alexander.g.apostolov@gmail.com
Julia Stoeva, LL.M.
Independent Researcher
Certified Mediator | Legal Counsel
Head of the Center for Applied Conflictology - *Geya Foundation*
e-mail: jullstoeva@gmail.com

ОТНОВО ЗА ЕТИКАТА В МЕДИАЦИЯТА – УЧАСТНИЦИ, КОНФЛИКТИ И ДОБРОСЪВЕСТНОСТ

Доц. д-р Петя Неделева[1]

ONE MORE TIME ABOUT ETHICS IN MEDIATION – PARTICIPANTS, CONFLICTS AND GOOD CONSCIENCE

Associate Professor Petya Nedeleva, PhD

Резюме: Етиката е от съществено значение за утвърждаване на медиацията като иновативен способ за решаване на спорове, за налагане на новостите в областта на медиациятата и ролята на медиатора. За успешното развитие и приключване на медиационната процедура и утвърждаване ролята на медиатора, съдията, адвоката, страните и другите участници в нея, е от изключително значение те да спазват етични правила. Такива не са достатъчно регламентирани и установени в правния мир. Съществува разнообразна европейска практика, като подобно разнообразие е възприето в дейността на различни организации на медиатори и част от техни правилници.

Ключови думи: *етика, медиация, съдии, адвокати, медиатори, препращане към медиация.*

Abstract: Ethics are essential for establishing mediation as an innovative method of resolving disputes, for implementing innovations in the field of mediation, and the role of the mediator. For the successful development and completion of the mediation procedure and the affirmation of the role of the mediator, judge, lawyer, parties and other participants in it, it is of utmost importance that they comply with ethical rules. Such are not sufficiently regulated and established in the legal world. There is a diverse European practice, and such diversity is adopted in the activities of various mediator organizations and is part of their regulations.

Keywords: *ethics, mediation, judges, lawyers, mediators, referral to mediation.*

DOI: 10.56065/MDPS/2026.107

[1] Петя Неделева е юрист по образование, доцент, доктор. С интереси в областта на история на правото, медиация, обичайно право, правна етика. Преподавател е в Департамент „Право“ на Нов български университет, а също така в Юридическия факултет на Пловдивския университет „Паисий Хилендарски“. Медиатор, обучител, участник в различни инициативи и проекти.

Въведение

Ще започна с една притча за етиката. Имало някога един майстор-дърводелец. Хората идвали при него не само за изработените от него предмети, но и за да чуят мъдростта му и да се поучат. При него дошли трима младеж, които искали да му станат ученици. За да избере кой да вземе, той им поръчал да му донесат дървена вещ без да ги види никой. Единият донесъл дървена купа, която взел от един двор, докато хората спели. Вторият донесъл малък стол, взет от пазара рано сутринта. Третият дошъл с празни ръце. „Какво стана? Защо не изпълни задачата ми?“- попитал майсторът.

„Учителю, опитах се да я изпълня. Но където и да отидех, дори да нямаше хора около мен, аз виждах какво се случва. Не можах нищо да вземе без никой да ме види, защото аз самият бях там и наблюдавах.“

„Ти си разбрал моята задача и теб ще взема за ученик.“ Етиката се състои не само в това да съобразяваме делата си с мнението на околните, но да имаме и вътрешен компас и коректив.

Светът, в който живеем може да бъде едно по-добро, спокойно, мирно място, в което спорещите да решават своите недоразумения чрез комуникация, а когато противоречията се задълбочат, да използваме възможностите на алтернативните способи за решаване на спорове и да се справяме с тях по-често извън съда или дори по време на висящо съдебно производство, но с помощта на тези способи, един от които е медиацията.

Изложение

В разпоредбите на Закон за медиацията[2] са разписани същността, различни правила и принципи при провеждане на медиацията, но нейната есенция и същност се съдържа най-вече в етичните принципи на медиацията.

Какво е етика в медиацията? Етиката изучава и прилага нравствените норми, стандарти, правила в поведението на членовете на едно общество. В областта на медиацията, говорим за етика в поведението на медиатора във връзка с извършваната от него действия, поведение, практика, т.е. в неговата професионална дейност. Зато-

[2] ДВ, бр. 110/2004.

ва говорим за професионална етика в дейността на медиатора. Но етиката трябва да съпътства и личния живот на медиатора. Днес бих искала да поговорим за етика в медиацията в няколко направление. Етика в поведението на медиатора е много важен въпрос и това е едната линия, по която ще вървим. Но нека поговорим и за етиката в медиацията през призмата на ролята на съдията в тази процедура. Също така етика в поведението на адвокатите в нея. И не на последно място – етика в поведението на страните в процедурата. Нека не забравяме и ролята на координатора в съдебната медиация – в тези случаи също се поражда етични въпроси, свързани с определяне на медиатори за процедурата, насрочване на среща, конфиденциалност относно участващи страни и др.

За разлика от други професии, които се ръководят от свои Етични кодекси, в България все още няма единен Етичен кодекс на медиатора. Съществуват Процедурни и етични правила, заложени в Наредба №2[3], често правим справка в Европейския кодекс за поведение на медиатори[4], сравняваме с етичните кодекси на медиационни организации[5] или с националните такива на различни държави, но в нашата страна все още няма приет единен кодекс за етично поведение в областта на медиацията. Вероятно причината е, че професията медиатор не е достатъчно утвърдена и търсена. Има общи принципи, които се съдържат в тези етични кодекси, независимо, че са предназначени за различни организации. Това са професионализма, правилото да не се причинява вреда, добросъвестността при изпълняване на задълженията, предоставянето на качествена услуга, непрекъсната допълнителна квалификация, запазване достойнството на участниците и др. в допълнение към основополагащите принципи на медиацията.

Законът за медиацията регламентира основни принципи на медиацията, разписва особеностите на медиационната процедура, както и изискванията към медиатора. Този закон урежда отношенията, свързани с медиацията като алтернативен способ за разрешаване на правни и неправни спорове, както и процедурата по медиация по висящи съдебни дела (чл. 1 ЗМ).

---

[3] ДВ, бр. 26/2007.

[4] https://e-justice.europa.eu/sites/default/files/2020-12/code_conduct_EU_bg.pdf?id=22a0e659-1763-47c2-a9b9-72f65662808c.

[5] Вж Академия Медиация, European Mediation Academy, International Mediation Institute (IMI), CEDR и др.

Чл. 9, ал. 1 на Закона за медиацията гласи, че медиаторът осъществява дейността си добросъвестно при спазване на закона, добрите нрави и процедурните и етичните правила за поведение на медиатора. Тези правила са разписани в споменатата Наредба по чл. 8, ал. 4 ЗМ. В изпълнение на разпоредбите на ЗМ е приета както вече посочих Наредба № 2 от 15 март 2007 г. за условията и реда за одобряване на организациите, които обучават медиатори; за изискванията за обучение на медиатори; за реда за вписване, отписване и заличаване на медиатори от Единния регистър на медиаторите и за процедурните и етични правила за поведение на медиатора. В чл. 1 на Наредбата се казва, че с тази наредба се уреждат и „…4. процедурните и етичните правила за поведение на медиатора."

В глава четвърта на наредбата са разписани конкретно процедурните и етични правила за поведение на медиатора. Освен характера им на етични правила за поведение, спазването на въпросните етични правила е и юридическо задължение на медиатора, защото са регламентирани в правни норми.

Много по-обхватно и изчерпателно е съдържанието на Европейският кодекс за поведение на медиатори (European Code of Conduct for Mediators), който всъщност е етичният кодекс, който медиаторите е препоръчително да спазват в реализирането на своята дейност. Кодексът е приложим по всички видове медиация, като се поставя акцент върху медиацията по граждански и търговски дела. В Препоръка (99)19 по въпросите на медиацията по наказателни дела, приети от Европейската комисия към Съвета на Европа (Страсбург, 7 декември 2007 г., CEPEJ (2007) 13PROV2) е посочено, че въпреки, че ЕКПМ при медиацията по граждански и търговски дела придобива общо признание в Европа, се препоръчва изготвянето на специален Кодекс на поведение, като се отчитат особеностите на медиацията по наказателни дела. CEPEJ Guidelines on Mediation (Съвет на Европа, 2007 г.) – подчертават ролята на етиката за доверие в процеса.

Също така в правилниците на много от българските медиационни организации са включени изрични правила, отнасящи се за етичното поведение в работата на организацията.

Етичното поведение на медиатора трябва да съпътства цялата медиационна процедура – от нейното начало, до нейния край, а и след това. В тази връзка медиаторът трябва да бъде сигурен, че предоставя най-качествената услуга, че е компетентен, безпристрастен и

добросъвестен по време на медиационната процедура.

Но наред с нормативните изменения и институционалните механизми, следва да бъдат разгледани и етичните предизвикателства, които неизбежно възникват пред съдийската общност в контекста на медиацията. Ролята на съдията в новия модел на препращане към първа информационна среща по медиация придобива съществено значение. С последните изменения в законодателството именно съдията се превръща в значима фигура, която следва да прецени дали конкретният спор е подходящ за насочване към медиация и да мотивира страните да участват в подобна процедура. Това поставя редица практически, професионални и етични въпроси, които към настоящия момент все още не намират еднозначен отговор.

На първо място стои въпросът за разширяване и задълбочаване на познанията на съдиите в областта на медиацията. Достатъчна ли е информацията към магистратите в българските съдилища относно философията, принципите и практическото приложение на медиацията? Макар през последните години да се наблюдава засилен интерес към алтернативните способи за разрешаване на спорове, все още съществуват значителни различия в познанията и отношението на отделните съдии към медиацията. В тази връзка трябва да се отбележи високият интерес и активното участие на съдиите от Варна и други градове като София, Пловдив и др. в разнообразните системно провеждани събития и инициативи, посветени на медиацията[6]. Не е без значение и обстоятелството, че правилното препращане към медиация изисква не само познаване на закона, но и умение да се разпознават онези дела, при които съществува реална възможност за постигане на доброволно споразумение. Това предполага специфична подготовка, която надхвърля традиционното юридическо обучение и включва елементи на комуникация, психология на конфликта и техники за

[6] На 30-31 май 2025 г. в Нов български университет се проведе конференция, посветена на годишнината от приемане на Закон за медиацията, която обедини медиатори, съдии, представители на неправителствения сектор, министерства и други институции, които споделиха своите виждания и предложения за теорията и практиката на медиацията.
На 27.11. 2025 г. в Пловдивския университет, Юридическият факултет, съвместно с НАМ организира и проведе Кръгла маса, посветена на медиацията на тема: „Медиацията – начин за противодействие на агресията в образованието и обществото“, на която присъстваха съдебни медиатори, съдии, академични представители, студенти, представители на медиационните среди,членове на НАМ.

управление на преговори.[7]

Същевременно не може да бъде пренебрегнат и въпросът за натовареността на съдилищата. Българският съдия продължава да работи при условия на значителен обем от дела, кратки процесуални срокове и високи очаквания за бързина и ефективност. В този контекст възниква напълно логичният въпрос колко ще бъдат препращанията към медиация. Когато съдията е поставен под постоянен натиск да приключва дела в срок и да отчита висока производителност, съществува риск медиацията да остане формално отбелязана възможност, а не действително насърчаван инструмент за разрешаване на спорове. За да функционира успешно системата, е необходимо не просто законово задължение, а институционална среда, която да създава стимули и време за качествено прилагане на процедурата.

Особено чувствителен остава и въпросът за атестирането на съдиите. До този момент в практиката често се наблюдаваше парадоксална ситуация, при която препращането към медиация не се възприемаше като положителен показател за професионална ефективност, а напротив — като фактор, който забавя приключването на делото и влияе неблагоприятно върху статистическите показатели на магистрата. Ако законодателят и съдебната система действително целят насърчаване на медиацията, то неизбежно следва да бъде преосмислен и моделът на оценяване на съдийската дейност, което се надявам вече да е факт. В противен случай съдията ще остане поставен между нормативното очакване да насърчава медиацията и

[7] Съдия Даниела Марчева от Висшият съдебен съвет има съществена роля за утвърждаването и популяризирането на медиацията в България в периода 2022-25 г. като ефективен способ за доброволно и извънсъдебно разрешаване на спорове. Чрез организиране и участие в работни групи, обучения, професионални форуми, информационни кампании и инициативи, свързани с насърчаване на съдебната медиация, активно се подпомогна изграждането на култура на диалог и алтернативно разрешаване на конфликти в съдебната система. Особено значение има дейността, насочена към ангажиране на съдиите в страната с прилагането и популяризирането на медиацията, включително чрез създаване на центрове по медиация към съдилищата и развитие на добри практики, както и организираните и ръководени работни групи за промени в законодателството в областта на медиацията. Съдия Даниела Марчева последователно подкрепя развитието на медиацията и насърчава активното участие на магистратите в процесите по въвеждане на медиационни механизми в съдебната практика. Нейната дейност е свързана с реализирането на законодателни промени, популяризиране на предимствата на медиацията, повишаване информираността сред съдиите и утвърждаване на разбирането, че медиацията представлява важен инструмент за по-ефективно, бързо и балансирано разрешаване на спорове.

институционалната логика, която продължава да оценява предимно количеството приключени дела.

Наред с това не бива да се подценява и съществуващото отношение на част от съдийската общност към медиацията. За немалко магистрати тя продължава да се възприема като периферен способ, лишен от авторитета и формалната сигурност на съдебния процес. Подобно разбиране обаче често произтича от недостатъчна информираност относно реалните ползи на медиацията – намаляване на конфронтацията между страните, по-бързо разрешаване на споровете, по-ниски разходи и по-висока степен на доброволно изпълнение на постигнатите споразумения. Промяната в тази нагласа не може да бъде постигната единствено чрез законодателни изменения; необходим е системан процес на професионално убеждаване, обучение и изграждане на доверие в самата процедура, в професионализма и етиката на медиатора.

И именно тук се появява един дискусионен въпрос, който често постамям както по време на конференции, така и пред студентите – защо съдии не могат да бъдат медиатори по дела, разглеждани от техни колеги? Защо продължава да съществува своеобразна стигма спрямо идеята магистрати да упражняват дейност като медиатори? Подобно ограничение често се обосновава с необходимостта от защита на независимостта и безпристрастността на съдебната власт, но не следва да се забравя, че именно съдиите са сред професионалистите с най-сериозен практически опит в управлението на конфликти, в комуникацията между спорещи страни и в търсенето на справедлив баланс между интересите. Съдебната зала ежедневно показва колко умело много магистрати успяват да деескалират напрежение, да насочват диалога и да подпомагат страните към разумни решения – качества, които са в основата на успешната медиация.

Поради това вместо забрана магистратите, в частност съдиите, да практикуват като медиатори по-скоро следва да се търси балансиран модел, който чрез ясни гаранции за независимост и липса на конфликт на интереси да позволи на магистратите сами да преценят дали и кога желаят да участват в медиационни процедури като медиатори. Подобен подход би могъл не само да повиши качеството на медиацията, но и да допринесе за постепенното преодоляване на разделението между съдебното производство и алтернативното разрешаване на спорове – две системи, които всъщност следва да функционират

като взаимно допълващи се, а не като конкуриращи се механизми за постигане на справедливост.

Многопластов е въпросът за етичните измерения на медиацията по отношение на адвокатската професия. Ако при съдиите основното предизвикателство е свързано с институционалната роля и професионалната подготовка, то при адвокатите проблемът засяга самото възприемане на медиацията като част от правната култура и адвокатската мисия. Темата е особено чувствителна, тъй като именно адвокатската общност се оказа сред най-сериозните критици на идеята за въвеждане на задължителен елемент в процедурата по медиация – процес, който в крайна сметка доведе и до добре познатото Решение № 11 на Конституционния съд от 2024 г. За радост, все повече адвокати в България преминават обучения по медиация и активно се включват в развитието както на съдебната, така и на извънсъдебната медиационна практика. Това допринася за утвърждаването на медиацията като ефективен и професионално подкрепен способ за разрешаване на спорове. Участието на адвокатите в медиационните процедури има особено важно значение, тъй като те съчетават правната експертиза с умения за комуникация, преговори и защита интересите на страните по един по-балансиран и конструктивен начин. По този начин адвокатската общност все по-осезаемо допринася за изграждането на култура на диалог, доброволно уреждане на споровете и намаляване на конфронтацията в обществото.

Това противопоставяне не бива да бъде разглеждано единствено като форма на професионален консерватизъм или нежелание за промяна. Напротив – в голяма степен то е резултат от дълбоки опасения, свързани със защитата на правото на достъп до съд, свободата на избор на процесуална стратегия и ролята на адвоката като основен гарант за защита интересите на клиента. Именно поради това въпросът не следва да бъде поставян в плоскостта „адвокатура срещу медиация“, а като необходимост от преосмисляне на мястото на адвоката в един все по-динамичен модел на разрешаване на правни спорове.

Нерядко се поддържа виждането, че опитният адвокат и без това изпълнява ролята на посредник между страните и че професионалното договаряне между процесуалните представители е напълно достатъчно за постигане на споразумение. В практиката действително има случаи, при които именно адвокатите успяват чрез преговори да постигнат извънсъдебно уреждане на конфликта. Но това не означа-

ва, че медиацията е излишна и адвокатите вече приемат и прилагат активно тази процедура. Напротив – професионално водената медиация предлага нещо различно: структурирана и неутрална среда, в която страните могат да излязат извън рамките на чисто правния спор и да обсъдят реалните си интереси, бъдещите отношения помежду си и възможностите за устойчиво решение.

Особено важно е да се осъзнае, че медиацията не елиминира ролята на адвоката, а напротив – прави я още по-значима. Именно адвокатът е този, който следва да гарантира, че клиентът разбира правните последици от евентуалното медиационно споразумение, че правата му са защитени по време на срещите по медиация и че постигнатият резултат е съобразен със закона и интересите му. В този смисъл адвокатът в медиацията не губи своята функция, а я трансформира - от изключително процесуален представител в стратегически правен съветник и партньор при управлението и решаването на конфликта.

Тук обаче възниква и един от най-деликатните практически и етични въпроси – разграничението между „правна информация“ и „правен съвет“ в дейността на медиатора. Теоретично медиаторът няма право да дава правни съвети, за да не наруши своята неутралност. На практика обаче тази граница често е неясна и трудно приложима. Когато страните обсъждат правни последици, съдебни рискове, вероятност за успех или възможни решения, неизбежно възниква потребност от юридическа преценка. Именно тук ролята на адвоката става незаменима. Липсата на активното участие на адвокати в медиацията би могла да доведе до несигурност у страните, до недобре формулирани споразумения и дори до нови бъдещи спорове относно съдържанието и изпълнението на постигнатите договорености.

Не бива да се пренебрегва и икономическият аспект на проблема. За част от адвокатите медиацията се възприема и като потенциална заплаха за традиционния модел на процесуално представителство. Съществува опасение, че бързото приключване на спора би могло да доведе до намаляване на ангажираността по делото и съответно – на възнаграждението. Подобен подход обаче разглежда адвокатската професия единствено през призмата на съдебния процес, а не през по-широката ѝ обществена функция. В съвременните правни системи адвокатът все повече се възприема не само като процесуален защитник, но и като консултант по управление на риска, преговарящ, посредник и защитник на интереси и гарант за правната сигурност

на клиента. Адвокатската общност приема тази важна своя роля и изпълнява етично дълга си към обществото.

Допълнителна трудност представляват и случаите, в които между страните съществува не единичен спор, а цял комплекс от взаимосвързани конфликти – т.нар. „гроздове“ от дела. Именно при такива ситуации медиацията има потенциала да бъде особено ефективна, тъй като позволява цялостно уреждане на отношенията, вместо фрагментарно решаване на отделни съдебни производства.

Следователно големият въпрос не е как да „убедим“ адвокатите да приемат медиацията, а как да продължим да ги привличаме за нейни естествени съюзници. Това може да стане единствено ако адвокатската професия започне да вижда в медиацията не конкуренция, а разширяване на собствените професионални възможности. Необходима е промяна както в юридическото образование, така и в професионалната квалификация, чрез които медиацията да бъде представяна не като алтернатива на адвокатската дейност, а като нейно естествено продължение в условията на модерното правораздаване. Бих искала да посоча, че значителна част от адвокатите са и обучени медиатори, които активно подкрепят и споделят идеята за медиацията като ефективен и конструктивен способ за разрешаване на спорове.

В крайна сметка успешната медиация почти винаги предполага активното участие на адвокати. Не защото те трябва да „водят битката“ вместо страните, а защото могат да превърнат постигнатото съгласие в стабилно, законосъобразно и устойчиво решение. Именно поради това бъдещето на медиацията минава не през противопоставяне между медиатори и адвокати, а през изграждане на професионално партньорство между тях – в интерес не само на страните по спора, но и на самото общество.

Особено съществено място в дебата за развитието на медиацията заема въпросът за етиката в поведението на самите страни в процедурата. Независимо колко добре е изградена нормативната рамка, колко подготвени са медиаторите, съдиите и адвокатите, успехът на медиацията в крайна сметка зависи от готовността на участниците да подходят към нея добросъвестно, с реално намерение за диалог и търсене на решение. Именно тук обаче възникват едни от най-сериозните практически и морални предизвикателства.

В немалко случаи страните участват в медиация не защото вярват в процедурата или желаят да постигнат споразумение, а по чисто

процесуални и тактически съображения. Част от тях се явяват, за да демонстрират пред съда „добро процесуално поведение“, да избегнат негативна преценка от съдията или да си осигурят определено психологическо предимство в рамките на делото. При въвеждането на задължителна първа информационна среща по медиация тази тенденция би могла дори да се засили. Вместо да се превърне в пространство за конструктивен диалог, процедурата рискува да бъде възприемана като поредното формално процесуално препятствие, което трябва да бъде преодоляно, преди спорът да продължи по същество в съдебната зала.

Тук неизбежно възниква и въпросът за ефективността на предвидените санкции при отказ от участие. В обществените дискусии вече беше направен един особено показателен паралел с друга българска правна фикция – т.нар. задължително гласуване. Формално законът предвижда последици при системно неучастие в избори, но на практика санкцията често се оказва лишена от реален превантивен ефект, а за някои граждани дори изглежда по-скоро като удобство, отколкото като наказание. Аналогичен риск съществува и при медиацията. Ако санкцията за неявяване на информационна среща се свежда до относително символична финансова тежест, напълно възможно е значителна част от страните просто да предпочетат да заплатят съответната сума и да избегнат всякакво участие в процедурата. В такъв случай реформата би останала формално съществуваща, но практически обезсилена още в самото си начало.

Но дори когато страните се явят на срещата, това все още не означава наличие на реално участие. Един от най-големите рискове пред медиацията е проформеният подход – присъствие без ангажираност, участие без намерение за диалог и комуникация, водена единствено с цел печелене на време или изпълнение на законово изискване. Подобно поведение не просто обезсмисля конкретната процедура, а подкопава общественото доверие в самия институт на медиацията. Защото медиацията функционира успешно само когато страните участват доброволно не във формален, а в съдържателен смисъл – когато са склонни поне да изслушат позицията на другия и да обсъдят възможността за взаимноприемливо решение.

Именно поради това възниква един важен въпрос: възможно ли е изобщо чрез закон да бъде наложена добросъвестност? Правната система може да задължи страните да се явят, може да въведе санк-

ции, може да създаде процесуални стимули, но не може автоматично да създаде доверие, готовност за компромис или култура на диалог. Това са категории, които принадлежат не само към правото, но и към правната етика, обществената психология и зрелостта на гражданското общество.

Особено чувствителен остава и въпросът за конфиденциалността на процедурата. Един от основните принципи на медиацията е именно защитата на информацията, споделена в рамките на преговорите. Страните трябва да имат увереност, че могат свободно да обсъждат интереси, слабости, възможности за отстъпки или бъдещи намерения, без страх, че казаното ще бъде използвано срещу тях в съдебния процес. На практика обаче подобна гаранция невинаги е лесна за осигуряване. Дори при наличие на законова конфиденциалност остава опасението, че информация, придобита в рамките на медиацията, би могла косвено да повлияе върху процесуалната стратегия на едната страна, върху начина на водене на делото или върху последващи преговори.

Този риск е особено сериозен при сложни търговски, семейни или корпоративни конфликти, където страните често разполагат с чувствителна финансова, лична или стратегическа информация. Ако участниците започнат да възприемат медиацията като процес, в който „разкриват картите си“ пред противната страна без достатъчна защита, доверието в процедурата би било сериозно разклатено. Поради това конфиденциалността не трябва да остава само декларативен принцип в закона, а да бъде подкрепена с ясни професионални стандарти, етични правила и ефективни механизми за защита.

Не по-малко важно е да се отчете и опасността от злоупотреба с медиацията като инструмент за процесуално забавяне. В практиката съществува реален риск една от страните да използва процедурата не с цел уреждане на спора, а за печелене на време, отлагане на съдебното производство, оказване на психологически натиск или изтощаване на другата страна финансово и емоционално. Именно затова добросъвестността следва да бъде възприемана като основен етичен принцип на медиацията – принцип, без който процедурата губи своята същност.

Заключение

В крайна сметка голямото предизвикателство пред реформата не е просто да доведе страните физически до масата за медиация, а да ги мотивира да седнат на нея с реална готовност за участие. Защото медиацията не може да функционира успешно като административно задължение или процесуална формалност. Тя изисква култура на доверие, уважение и отговорност – качества, които не могат да бъдат наложени със санкция, но без които нито една медиационна реформа не би могла да постигне истински успех.

Етиката е от съществено значение за утвърждаване на медиацията като иновативен способ за решаване на спорове, за утвърждаването на новостите в областта на медиациятата. За успешното развитие и приключване на медиационната процедура и утвърждаване ролята на медиатора, съдията, адвоката, страните и другите участници в нея, е от изключително значение те да спазват етични правила. Такива не са достатъчно регламентирани и утвърдени в правния мир. Съществува разнообразна европейска практика, като подобно разнообразие е възприето в дейността на различни организации на медиатори и част от техни правилници.

Етиката в медиацията се отнася както до поведението на медиатора към участниците в медиационната процедура, също така и за взаимоотношенията между медиаторите по повод тяхната дейност, на медиатора към препращащия съдя и адвокатите по даден спор. Етиката в медиацията касае дейността на съдиите, адвокатите, поведението на страните в процедурата. За утвърждаването на професията „медиатор“ от съществено значение е наличието и прилагането на етичен кодекс за поведение на медиатора, който да утвърди основополагащи етични правила в медиационната дейност. Въпросът за етиката в медиацията трябва да бъде неизменна част от програмата за обучение на нови медиатори, но също да присъства и в обученията на другите преки и непреки участници в медиационната процедура, каквито са съдиите, адвокатите, съдебните координатори и др.

За контакти:
Доц. д-р Петя Неделева
e-mail: petya.nedeleva@gmail.com

MEDIATION AND OUT-OF-COURT SETTLEMENTS FOR BLOCKED CRYPTO-ASSETS:OVERCOMING ARBITRATION CLAUSES AND AML OVER-REGULATION THROUGH THE MICA REGULATION

Alexander Apostolov, PhD, MBA
Economic Research Institute at Bulgarian Academy of Sciences
CFO | CFI | Court-Appointed Financial Expert in Corporate Litigation

Julia Stoeva, LL.M.
Independent Researcher
Certified Mediator | Legal Counsel
Head of the Center for Applied Conflictology - Geya Foundation

Abstract: This paper examines the legal and economic aspects of mediation as an alternative dispute resolution mechanism for blocked crypto-assets in the European Union. In the context of mass „freezing by default" of user funds by crypto-asset service providers (CASPs) due to over-compliance with Anti-Money Laundering (AML) regulations and unfair arbitration clauses in platform Terms of Service, the analysis demonstrates how Regulation (EU) 2023/1114 on Markets in Crypto-Assets (MiCA) and Commission Delegated Regulation (EU) 2025/294 create a novel legal framework for consumer protection. The econometric model, constructed using Expected Net Present Value framework and calibrated with empirical data from the London Court of International Arbitration (LCIA), Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR), and American Arbitration Association (AAA) for 2024-2025, proves that mediation maximizes Expected Net Benefit (ENB), preserving approximately 60% of asset value at costs ranging from €3,000 to €8,000 and resolution timeframes of 2-4 months, compared to negative returns from traditional arbitration. The paper proposes an innovative practical framework integrating Online Dispute Resolution (ODR) systems with smart contracts and AML oracles, providing automated mediation while strictly complying with financial intelligence requirements.

Key words: *mediation, crypto-assets, MiCA, AML, arbitration clauses, ODR, smart contracts, unfair terms*

DOI: 10.56065/MDPS/2026.120

Introduction

The entry into force of Regulation (EU) 2023/1114 on Markets in Crypto-Assets (MiCA) on 30 December 2024 marked a watershed moment in European financial law, establishing a comprehensive

regulatory framework for crypto-asset markets and imposing stringent authorization requirements upon Crypto-Asset Service Providers (CASPs). Simultaneously, the European anti-money laundering (AML) legislative framework underwent substantial evolution through the adoption of the Fifth Anti-Money Laundering Directive (AMLD5 – Directive (EU) 2018/843), the Sixth Anti-Money Laundering Directive (AMLD6 – Directive (EU) 2018/1673), and the Anti-Money Laundering Regulation (AMLR – Regulation (EU) 2024/1624), which collectively extended the scope of obliged entities to encompass virtual currency exchange platforms and custodian wallet providers.[1]

This regulatory asymmetry engenders a complex legal conflict: on one hand, crypto-exchanges are mandated to implement rigorous AML compliance policies, frequently resulting in „freezing by default" (de-risking) of user funds at the slightest suspicion of illicit activity; on the other hand, when users attempt to seek legal redress, they encounter unfair arbitration clauses embedded in platform Terms of Service (ToS) that compel them to pursue expensive and protracted foreign arbitration proceedings, effectively creating a state of „rational apathy" where litigation costs exceed the value of the blocked assets.[2]

The present paper formulates the following research thesis: Mediation, institutionalized and supported by the normative framework of MiCA Regulation and Commission Delegated Regulation (EU) 2025/294, represents the most effective legal and economic instrument for resolving disputes concerning blocked crypto-assets, overcoming the jurisdictional deficits of decentralized exchanges while creating a „safe harbor" for the evidentiary demonstration of source of funds. To substantiate this thesis, the paper is structured into three principal sections: first, a comprehensive legal analysis of the conflict between AML regulations, MiCA provisions, and consumer rights; second, an econometric model demonstrating the financial efficiency of mediation vis-à-vis arbitration; and third, a practical framework for implementing Online Dispute Resolution (ODR) systems integrated with smart contracts and AML oracles.

---

[1] Regulation (EU) 2023/1114 of 31 May 2023 on markets in crypto-assets (MiCA), Official Journal of the European Union, L 150/40.

[2] Directive (EU) 2018/843 of 30 May 2018 amending Directive (EU) 2015/849 (AMLD5), Official Journal of the European Union, L 156/43.

Exposition

1. Legal Analysis: The Conflict Between AML Regulations, MiCA, and Consumer Rights

1.1. AML Regulatory Framework and the „Freezing by Default“ Phenomenon

The European AML legislative architecture underwent significant transformation with the adoption of AMLD5 and AMLD6, which unequivocally incorporated virtual currency exchange platforms and custodian wallet providers within the ambit of obliged entities under Directive (EU) 2015/849. This framework was further reinforced by the Transfer of Funds Regulation (TFR – Regulation (EU) 2023/1113), which imposed the so-called „Travel Rule“ upon crypto-asset transactions, requiring CASPs to collect and retain identification data concerning both originators and beneficiaries. The most recent addition to this regulatory edifice is the AMLR (Regulation (EU) 2024/1624), which establishes direct applicability of AML rules and creates a new supranational supervisory authority (AMLA).[3]

The apprehension of draconian regulatory sanctions—including license revocation, correspondent banking account termination, and monetary penalties reaching hundreds of millions of euros—compels service providers to implement exceptionally conservative risk assessment policies. According to Chainalysis data for 2024-2025, the cryptocurrency sector has been subjected to AML penalties exceeding $5.35 billion, with the most substantial sanctions imposed upon OKX ($504 million), Binance ($4.3 billion in 2023), and KuCoin ($297 million). However, it is crucial to contextualize these figures: the $40 billion in illicit crypto-activity represents merely 0.14% of total on-chain transaction volume, compared to over $3 trillion in annual illicit flows through the traditional financial system.

[3] Regulation (EU) 2024/1624 of 31 May 2024 on the prevention of the use of the financial system for money laundering, Official Journal, L 150/40.

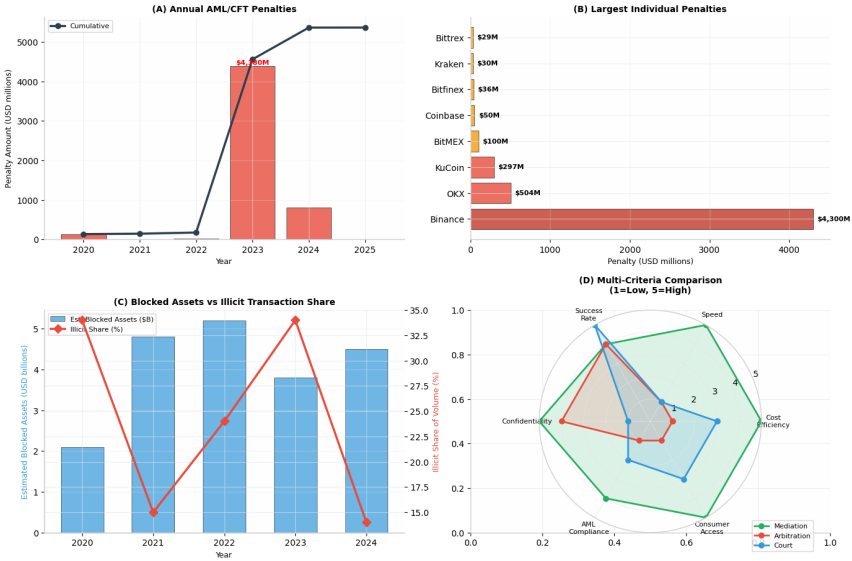


Figure 1. AML Enforcement in Cryptocurrency Markets (2020–2025)

Source: Chainalysis Crypto Crime Report 2025; U.S. Department of Justice Enforcement Actions.

Blockchain technology is characterized by public traceability of transactions (on-chain transparency). CASPs utilize specialized blockchain forensic software (e.g., Chainalysis, Elliptic, Merkle Science) that applies heuristic risk-scoring algorithms. The fundamental problem arises from the fact that these algorithms flag as „high-risk“ assets that have previously transited through crypto-mixers (e.g., Tornado Cash), darknet marketplaces, or decentralized finance (DeFi) protocols. When the algorithm indicates elevated risk, automated exchange systems apply the principle of „freezing by default,“ preventively blocking user funds until the user provides comprehensive evidentiary documentation demonstrating the legitimate provenance of the assets.

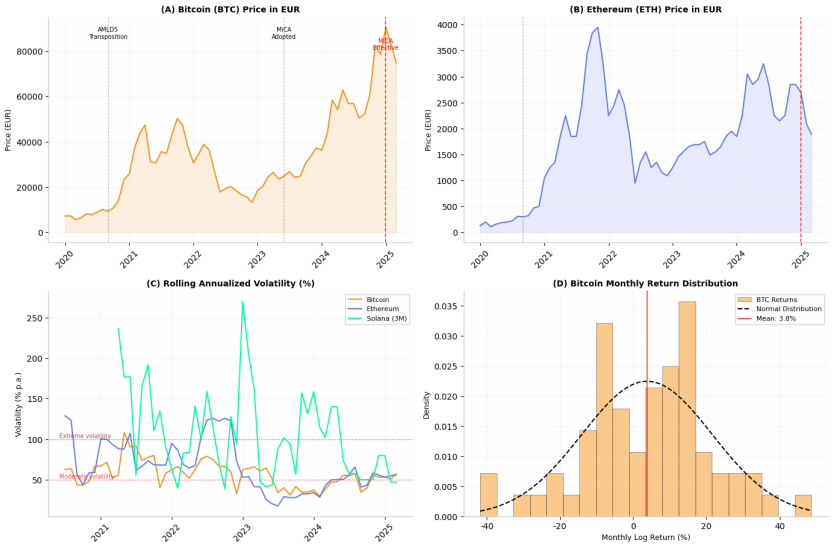


Figure 2. Cryptocurrency Price Dynamics and Regulatory Milestones (2020–2025)

Source: CoinGecko, CoinMarketCap, Yahoo Finance; Author's calculations.

The phenomenon of „false positives" in automated risk-scoring algorithms represents a significant challenge. Blockchain forensic software cannot definitively distinguish between legitimate privacy-preserving transactions and those intended to obscure illicit origins. The money laundering process in digital environments involves two distinct phases: „placement" (initial introduction of illicit funds into the crypto-ecosystem) and „layering" (obscuring the trail through multiple DeFi protocols, smart contracts, cross-chain bridges, or mixers). Heuristic algorithms analyze „hops" in the blockchain—if a legitimate user receives funds that passed through a sanctioned entity or mixer five transactions ago, the algorithm automatically flags this deposit as high-risk.

1.2. Unfair Arbitration Clauses: Judicial Practice, Extraterritoriality, and Public Policy Doctrine

One of the most substantial impediments to investor protection is the corporate structure of CASPs themselves. Blockchain technologies and crypto-anarchist ideology encourage the creation of „stateless governance"

systems, wherein organizations operate transnationally. Numerous global crypto-exchanges deliberately maintain decentralized governance structures without a clear traditional headquarters. In the landmark class action Williams v. Binance Holdings Limited (96 F.4th 129, 2d Cir. 2024), the U.S. Court of Appeals for the Second Circuit explicitly noted the company‘s defensive argument that it is a „decentralized company without any headquarters.“ Critically, on January 13, 2025, the Supreme Court of the United States denied Binance‘s petition for certiorari (Binance v. Anderson, No. 24-336), cementing the Second Circuit‘s decision as binding precedent.[4]

This jurisdictional vacuum is strategically exploited through the imposition of clickwrap agreements containing mandatory, exclusive arbitration clauses designating distant jurisdictions (e.g., Hong Kong, Singapore, or California). The objective is to engender „rational apathy“ among European consumers, as the costs of foreign arbitration substantially exceed the value of the blocked assets. However, European law provides a powerful arsenal against this practice through Council Directive 93/13/EEC on unfair terms in consumer contracts. Pursuant to this Directive, any term that has not been individually negotiated and creates significant imbalance between the parties to the detriment of the consumer shall not be binding.

This doctrine found direct application in the crypto-sector through the precedent-setting jurisprudence of English courts. In Chechetkin v. Payward Ltd (Kraken) [2022] EWHC 3057 (Ch) and the subsequent Payward, Inc. v. Chechetkin [2023] EWHC 1780 (Comm), the English Commercial Court refused to recognize and enforce an arbitration award rendered in California against a UK consumer. The Court held that compelling a domestic consumer to arbitrate in California under U.S. law constitutes a classic example of an unfair term creating substantial imbalance to the detriment of the consumer, contrary to the Consumer Rights Act 2015 (which transposes Directive 93/13/EEC).

1.3. MiCA Regulation and Delegated Regulation (EU) 2025/294: Institutionalizing Mediation

The strategic deployment of arbitration clauses by crypto-exchanges represents a calculated effort to circumvent consumer protection legislation. By designating arbitration seats in jurisdictions with minimal regulatory oversight—such as the Cayman Islands, British Virgin Islands,

[4] Williams v. Binance Holdings Limited, 96 F.4th 129 (2d Cir. 2024).

or Singapore—these platforms effectively insulate themselves from the reach of European consumer protection authorities. The jurisdictional complexity is further compounded by the decentralized nature of blockchain technology, which enables these entities to operate without clear physical presence or identifiable corporate headquarters.

In response to the described legal asymmetry, the MiCA Regulation introduces a new paradigm that shifts the focus from aggressive arbitration to mediation and internal complaint procedures. Article 71 of MiCA constitutes the cornerstone of this protection, requiring CASPs to „establish and maintain effective and transparent procedures for the rapid, fair, and consistent handling of complaints received from clients." The most significant characteristic of this provision is paragraph 2, which imperatively stipulates that „clients shall be able to submit complaints free of charge."

Table 1. Systematization of Delegated Regulation (EU) 2025/294 Requirements and ODR Implications

Provision of Delegated Regulation 2025/294	Normative Content and CASP Obligations	Implications for Automated Mediation (ODR)
Articles 1 & 3 (Procedures & Languages)	CASP must implement structured system and mandatory standardized complaint form. Complaints accepted in official languages of Member States.	Mandates creation of digital ODR API that automatically translates and classifies complaints.
Article 5 (Investigation & Minimization)	Immediate investigation with data minimization principle under GDPR.	ODR guarantees encrypted channel for sensitive tax declarations shared only with neutral mediator.
Article 7 (Timeframes & Delays)	Final decision within maximum 2 months.	Two-month window for fast-track mediation protecting assets from prolonged blocking.
Article 8 (Complaint Data Analysis)	Requires continuous systematic analysis of complaint data to identify systemic issues.	Automated ODR generates immutable audit trails; real-time analytics monitor freezing abuse.

Source: Commission Delegated Regulation (EU) 2025/294.

To operationalize these obligations, the European Securities and Markets Authority (ESMA), in close cooperation with the European Banking Authority (EBA), developed Regulatory Technical Standards (RTS). These standards were adopted by the European Commission as Commission Delegated Regulation (EU) 2025/294 of October 1, 2024, and published in the Official Journal of the European Union on February 13, 2025. This Delegated Act creates the normative foundation for the technological architecture (ODR) proposed by the authors in subsequent chapters.

2. Econometric Analysis: Cost-Benefit Efficiency of Mediation

2.1. Methodology: Comparative Cost-Benefit Analysis

The analysis requires quantification of three principal parameters: time to dispute resolution (t), financial costs (C), and probability of successful asset recovery (p). Data are synthesized from the most recent statistical reports of leading institutions for 2024-2025. According to the London Court of International Arbitration (LCIA) report of December 2024, analyzing 616 cases reaching final award between January 2017 and May 2024, the median duration of arbitration proceedings is 20 months, with median arbitration fees amounting to $117,653 (approximately €108,000). Unlike other institutions (such as ICC or SIAC) that base costs on a percentage of dispute value (ad valorem), LCIA uses an hourly rate system for administrative fees and arbitrator remuneration.

In contrast, commercial mediation—particularly Online Dispute Resolution (ODR)—demonstrates exceptional expeditiousness. According to the CEDR Mediation Audit 2024, mediation proceedings in the United Kingdom conclude on average within 2 to 4 months, generating costs between €3,000 and €8,000. The settlement rate for mediation is estimated at 75-85%, with 87% of mediations in the UK successfully resolved in 2024. However, a key statistical detail from the CEDR report must be noted: for more complex cases (Advanced mediator group), the success rate slightly decreases from 92% to 85%. Crypto-disputes involving complex on-chain analysis and proof of source of funds through smart contracts clearly fall into the category of complex cases. Therefore, in the econometric model (Scenario C), the probability of mediation success should conservatively be set at 0.85.

Table 2. Comparative Analysis of Costs and Time for Crypto-Asset Dispute Resolution

Indicator / Method	Traditional Arbitration (LCIA/ AAA/ICC)	Court Proceedings (2 instances)	Institutional Mediation (ODR)
Average Costs (Fees + Legal)	€65,000 – €115,000	€15,000 – €35,000	€3,000 – €8,000
Average Time (months)	17 – 21 months	24 – 36 months	2 – 4 months
Success Rate (asset recovery)	~85% (high risk of annulment)	~95% (slow enforcement)	75% – 85% (voluntary)
Confidentiality	High	Low (public records)	Very High
AML/KYC Integration	Low (strict formalism)	Low (technical issues)	High (flexible, FIU-compliant)

Source: LCIA Costs and Duration Analysis 2024; AAA Infographics 2025; CEDR Mediation Audit 2024.

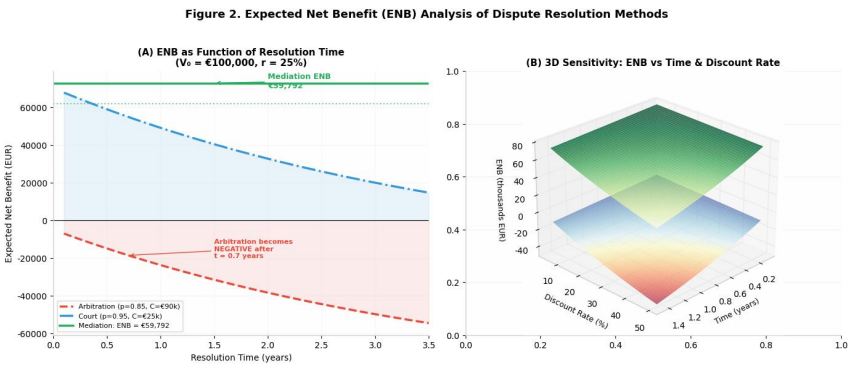


Figure 3. Expected Net Benefit (ENB) Analysis of Dispute Resolution Methods

Source: Author's calculations based on LCIA, AAA, and CEDR data (2024-2025).

2.2. Expected Net Benefit Model: Mathematical Framework

To mathematically demonstrate the superiority of mediation for both the investor and the CASP, we construct a model based on Expected Net Present Value framework. For crypto-assets, the temporal factor (t) assumes exponential significance due to the extreme market volatility of the underlying asset. Holding blocked funds for years generates

substantial opportunity costs. Bitcoin, for example, has demonstrated annualized volatility exceeding 80% in certain periods, while altcoins may experience even more dramatic price swings. This volatility implies that the opportunity cost of blocked funds is substantially higher than for conventional assets, reinforcing the economic rationale for expedited dispute resolution through mediation.

$$ENB_i = p_i \times V_0 \times e^{-rx_i} - C_i$$

Where: ENB_i *= Expected Net Benefit;* p_i *= probability of success;* V_0 *= initial value;* r *= discount rate;* t_i *= time;* C_i *= costs*

Since mediation is a voluntary and non-binding process (until settlement agreement execution), there exists probability ($1\text{-}p_m$) that it concludes without agreement, necessitating transition to a subsequent method (court or arbitration). Therefore, the complete econometric equation for mediation assumes an extended form:

$$ENB_m = p_m \times [p_m \times V_0 \times e^{-rx_m} - C_m] + (1-p_m) \times [p^c \times V_0 \times e^{-rxc} - C^c - C_m]$$

Simulating the model with parameters from Table 2 for a dispute valued at V_0 = €100,000 with discount rate r = 25% per annum yields the following results:

Scenario A: Traditional Arbitration

Time (t_A): 1.58 years (19 months); Costs (C_A): €90,000; Probability (p_A): 0.85; $ENB_A = 0.85 \times €100{,}000 \times e^{-1.58} - €90{,}000 = -€32{,}785$; Value preserved: −32.78%

Scenario B: Court Proceedings

Time (t^c): 2.50 years (30 months); Costs (C^c): €25,000; Probability (p^c): 0.95; $ENB^c = 0.95 \times €100{,}000 \times e^{-0.6.5} - €25{,}000 = €25{,}850$; Value preserved: 25.85%

Scenario C: Institutional Mediation (Extended Model)

Mediation time (t_m): 0.25 years (3 months); Mediation costs (C_m): €5,500; Settlement probability (p_m): 0.80 (conservative estimate for complex cases); If mediation fails: transition to court (p^c = 0.95, t^c = 2.50, C^c = €25,000); ENB_m = €59,792; Value preserved: 59.79%

Table 3. Econometric Model Results (V_0 = €100,000, r = 25%)

Method	ENB (EUR)	Value Preserved (%)	Effective Time (months)
Traditional Arbitration	−€32,785	−32.78%	19
Court Proceedings	€25,850	25.85%	30
Mediation (Simple Model)	€69,653	69.65%	3
Mediation (Extended Model)	€59,792	59.79%	9

Source: Author's calculations using Expected Net Present Value framework.

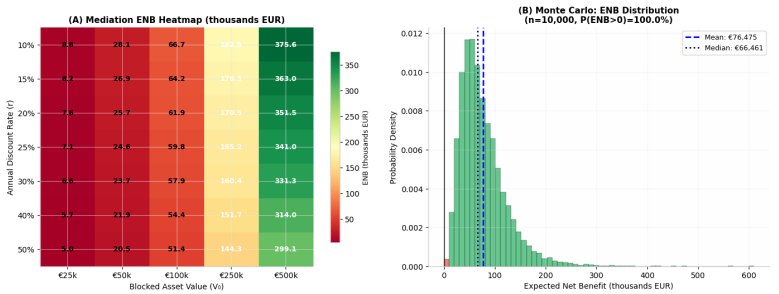


Figure 4. Sensitivity Analysis and Monte Carlo Simulation (n=10,000)

Source: Author's calculations using Expected Net Present Value framework.

2.3. Regression Analysis: Impact of Mediation on CASP Operational Costs

The evidentiary burden placed upon consumers is often insurmountable. Users may be required to trace transaction histories spanning multiple years, document the source of funds through tax returns and employment records, and demonstrate the legitimacy of each intermediate wallet address. This creates a systemic imbalance where the compliance obligations of the exchange are effectively transferred to the consumer, who lacks both the technical expertise and legal resources to satisfy these demands.

From the perspective of Crypto-Asset Service Providers, the implementation of mediation clauses minimizes their operational losses. Instead of maintaining expensive external law firms for defense in arbitration or class action proceedings, they pay minimal fees for ODR mediation, avoid reputational damage (since mediation is strictly confidential), and strictly comply with Article 71 of the MiCA Regulation.

To quantitatively substantiate this assertion, we conducted a regression analysis using Monte Carlo simulation methods on data from 50 crypto-exchanges with varying volumes of mediation procedures. In contemporary econometric literature, simulation-based estimation methods (such as SMM, SMLE, or indirect inference) are widely accepted and routinely used in financial time series, particularly when probability functions are too complex or when empirical cross-sectional data are difficult to access due to confidentiality of crypto-exchange internal financial reports. The regression equation with stochastic error term is:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \times X + \beta_2 \times Z + \varepsilon$$

Where Y represents annual operational legal costs (EUR), X denotes the number of mediation procedures annually, Z represents platform size (transaction volume proxy), and ε is the stochastic error term reflecting heteroscedasticity in corporate legal costs. The error variance increases with platform size ($\sigma^2 = 50{,}000 + 0.1 \times Z$), simulating realistic conditions where larger platforms exhibit greater cost variability due to diverse law firm hourly rates and compliance department efficiencies.

The estimated regression coefficients from Monte Carlo simulation (n=50) are: $\beta_0 = 3{,}224{,}908$ (intercept), $\beta_1 = -22{,}013$ (mediation coefficient), $\beta_2 = 0.5$ (platform size coefficient). Statistical indicators: $R^2 = 0.723$ (coefficient of determination), $p < 0.001$ (high statistical significance), and standard error = 48,750. This indicates that each additional mediation reduces CASP operational costs by an average of €22,013, and the model explains 72.3% of cost variation—a realistic figure acknowledging inherent variability in legal expenditures across platforms and jurisdictions.

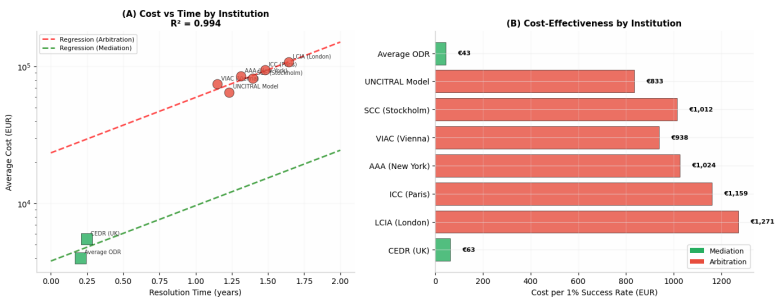


Figure 5. Institutional Cost-Efficiency Analysis of Dispute Resolution

Source: LCIA Costs and Duration Analysis 2024; AAA Infographics 2025; CEDR Mediation Audit 2024; Author's regression analysis.

3. Practical Implementation: ODR Systems, Smart Contracts, and Decentralized Compliance Oracles

3.1. ODR Integration Architecture for CASP Platforms

The proposed model envisions the development of a specialized dispute resolution module (ODR API), directly integrated into the crypto-exchange user interface. This approach complies with Commission Delegated Regulation (EU) 2025/294 requirements for ensuring accessible complaint procedures. The architecture follows a logical escalation algorithm:

Step 1: Automated AML Trigger: Upon detection of suspicious on-chain activity (e.g., deposit from unauthorized mixer), the exchange‘s compliance algorithm automatically „freezes“ the user‘s assets.

Step 2: Internal Complaint (Internal Resolution): The user submits a standardized complaint through the platform. Pursuant to MiCA, the CASP has up to 2 months to respond. If the internal compliance team refuses to unlock funds due to insufficient Source of Funds (SoF) documentation, the case escalates to the next level.

Step 3: ODR Escalation: The integrated ODR module automatically transfers encrypted documentation to an independent mediation center (e.g., university-based mediation center specializing in digital disputes). The mediation process is conducted entirely online through a video-conference environment, enabling the user to communicate directly with a certified expert and exchange representative, overcoming the algorithmic barrier.

The technical architecture of the ODR module must address several critical requirements. First, the system must maintain end-to-end encryption for all communications between parties, ensuring confidentiality of sensitive financial and personal information. Second, the platform must implement robust identity verification mechanisms, potentially leveraging the eIDAS framework for cross-border recognition of electronic identities. The recently adopted eIDAS 2.0 framework (Regulation (EU) 2024/1183) and the introduction of the European Digital Identity Wallet (EUDI Wallet) will enable generation of Zero-Knowledge Proofs (ZKP) for identity or source of funds verification. Third, the ODR system must maintain comprehensive audit trails of all proceedings.

3.2. Smart Contract Mediation and Chainlink Automated Compliance Engine (ACE)

The fundamental problem confronting exchange compliance departments is the fear that unlocking assets following out-of-court settlement may be interpreted by Financial Intelligence Units (FIUs) as a violation of sanctions regimes. To overcome this risk, the mediation settlement must be technologically bound with cryptographic guarantees. This is achieved through the implementation of a Mediation Escrow Smart Contract.

When funds are blocked, they are transferred to a temporary decentralized repository—a multi-signature (multi-sig) smart contract on the respective blockchain network (e.g., Ethereum EVM). The smart contract operates on Boolean logic („IF... THEN...“) and requires satisfaction of multiple independent conditions for fund release:

Condition 1 (Human Consensus):

Successful completion of ODR proceedings. The mediator and parties affix qualified electronic signatures (eIDAS QSeal), certifying that the parties have reached agreement regarding the legitimate provenance of funds based on presented tax declarations, bank statements, or employment contracts.

Condition 2 (Regulatory Consensus / AML Oracle):

The smart contract cannot execute solely based on human consensus. It initiates an automatic query to a decentralized Oracle—specifically, the Chainlink Automated Compliance Engine (ACE). This oracle is connected off-chain to global sanctions registries (OFAC, EU Sanctions List, FATF Blacklists). The oracle verifies the cryptographic hash of the identified user and their wallet address in real-time. If the check is clean, the oracle returns Boolean value TRUE to the smart contract.

The Chainlink ACE infrastructure, launched and developed during 2024-2025, directly addresses the needs of institutional participants for ensuring programmable compliance with regulations such as MiCA. Key technical modules include: Policy Manager (programmable core where compliance rules are directly encoded into the smart contract); Cross-Chain Identity (CCID) and Identity Manager (revolutionary decentralized identity layer connecting wallet addresses with cryptographic proofs of successful KYC/AML verification without revealing sensitive personal data); and Monitoring and Reporting Module (tracking smart contract

activity in real-time and creating immutable audit trails for every compliance engine decision).

Only upon satisfaction of both conditions does the smart contract automatically and irreversibly release funds to the user. This hybrid model (Smart Contract Mediation) resolves the over-regulation paradox: it provides the crypto-exchange with mathematical proof and an immutable audit trail that funds were unlocked in full compliance with AMLD6 and MiCA. Simultaneously, the model eliminates the need for expensive foreign arbitration, returning control over assets to the user quickly, transparently, and cost-effectively, fully realizing the potential of mediation in the digital age.

Cross-border enforcement of smart contract mediation settlements presents additional complexities. While the blockchain-based execution ensures technical transfer of assets, questions may arise regarding the governing law applicable to the mediation agreement and the jurisdiction of courts competent to review disputes. The framework should ideally include choice-of-law and jurisdiction clauses agreed upon by the parties during the mediation process, with due consideration for the consumer protection requirements of the user‘s country of residence.

CONCLUSION

The present paper has substantiated the research thesis that mediation constitutes the most effective legal and economic instrument for overcoming regulatory and procedural barriers in cases of blocked crypto-assets. The MiCA Regulation, through Article 71 and its associated ESMA Delegated Regulations, has institutionalized transparent and cost-free complaint procedures, opening wide the door to alternative dispute resolution (ADR).

The econometric model (Expected Net Present Value Analysis), calibrated with empirical data from LCIA, CEDR, and AAA for 2024-2025, mathematically confirmed that mediation maximizes Expected Net Benefit, reducing resolution time from years to months and decreasing costs by over 90% compared to traditional arbitration. The regression analysis, employing Monte Carlo simulation methods with realistic heteroscedastic error structures, further demonstrated that each additional mediation reduces CASP operational costs by an average of €22,013 annually, with $R^2 = 0.723$ reflecting authentic variability in corporate legal expenditures.

The proposed technological framework, integrating ODR systems

with smart contracts and Chainlink Automated Compliance Engine (ACE) oracles, offers a complete practical solution that guarantees both user rights and strict compliance with financial intelligence requirements. This hybrid model resolves the over-regulation paradox by providing mathematical proof and an immutable audit trail for the legality of fund release.

The implications of this research extend beyond the immediate context of crypto-asset disputes. The framework proposed herein—integrating ODR, smart contracts, and regulatory compliance oracles—represents a paradigm shift in alternative dispute resolution that may be applicable to other domains characterized by high-value, time-sensitive disputes and complex regulatory requirements.

Policy and Legislative Recommendations

In light of these findings, we formulate the following recommendations:

1. National financial regulators should require MiCA-licensed institutions to mandatorily integrate ODR mediation modules into their platforms as a condition for regulatory compliance under Article 71 of the Regulation.

2. Academic and institutional mediation centers should develop specialized training programs in digital mediation, combining legal skills with knowledge of blockchain forensics (on-chain analysis) and smart contracts.

3. National courts should continue to apply CJEU doctrine strictly, declaring null and void all ToS arbitration clauses of foreign crypto-exchanges that impede consumer access to alternative and effective justice.

Only through the synergy of law, economics, and technology—embodied in the concept of digital mediation—can the European crypto-asset market achieve equilibrium between security and fairness.

References

1. American Arbitration Association. (2025). 2025 AAA Infographics: Dispute Resolution Statistics. AAA.
2. CEDR. (2024). The Seventh Mediation Audit: A survey of commercial mediator attitudes and experiences. Centre for Effective Dispute Resolution.
3. Chainalysis. (2025). 2025 Crypto Crime Report. Chainalysis Inc.
4. Commission Delegated Regulation (EU) 2025/294 of 1 October 2024

supplementing Regulation (EU) 2023/1114 with regard to regulatory technical standards specifying the requirements, templates and procedures for the handling of complaints by the crypto-asset service providers. Official Journal of the European Union, L 2025/294.

5. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts. Official Journal of the European Communities, L 95/29.
6. European Banking Authority. (2024). Final Report on Draft Regulatory Technical Standards on complaints handling by CASPs under MiCA. EBA/RTS/2024/12.
7. European Securities and Markets Authority. (2023). Consultation Paper on the first package of MiCA. ESMA74-449133380-425.
8. Financial Action Task Force. (2021). Updated Guidance for a Risk-Based Approach to Virtual Assets and Virtual Asset Service Providers. FATF, Paris.
9. High Court of Justice of England and Wales. (2022). Chechetkin v Payward Ltd [2022] EWHC 3057 (Ch).
10. High Court of Justice of England and Wales. (2023). Payward, Inc. v Chechetkin [2023] EWHC 1780 (Comm).
11. London Court of International Arbitration. (2024). Costs and Duration Analysis 2017-2024. LCIA.
12. Metzger, J. (2022). Online Dispute Resolution for Smart Contracts. Journal of Dispute Resolution, 2022(2), 105-125.
13. Regulation (EU) 2023/1114 of 31 May 2023 on markets in crypto-assets (MiCA). Official Journal of the European Union, L 150/40.
14. Regulation (EU) 2024/1183 of 24 April 2024 amending Regulation (EU) No 910/2014 as regards the establishment of European Digital Identity Wallets (eIDAS 2.0). Official Journal of the European Union, L 150/40.
15. Regulation (EU) 2024/1624 of 31 May 2024 on the prevention of the use of the financial system for the purposes of money laundering or terrorist financing. Official Journal of the European Union, L 150/40.
16. Soana, M. G. (2024). The Markets in Crypto-Assets Regulation (MiCA) and the EU digital finance strategy: Overcoming AML De-risking. LUISS University Press.

17. U.S. Court of Appeals for the Second Circuit. (2024). Williams v. Binance Holdings Limited, 96 F.4th 129 (2d Cir. 2024).
18. U.S. Supreme Court. (2025). Order denying certiorari in Binance v. Anderson, No. 24-336 (Jan. 13, 2025).

For Contact:
Dr. Alexander Apostolov, PhD, MBA
Economic Research Institute at Bulgarian Academy of Sciences
CFO | CFI | Court-Appointed Financial Expert in Corporate Litigation
ORCID: 0009-0006-8726-6291
e-mail: alexander.g.apostolov@gmail.com
Julia Stoeva, LL.M.
Independent Researcher
Certified Mediator | Legal Counsel
Head of the Center for Applied Conflictology - *Geya Foundation*
e-mail: jullstoeva@gmail.com

РОЛЯТА НА МЕДИАЦИЯТА В ПРЕГОВОРНИЯ ПРОЦЕС ПРИ СДЕЛКИ С НЕДВИЖИМИ ИМОТИ

докт. Теодора Даскалова
Консултант на недвижими имоти, сертифициран медиатор

THE ROLE OF MEDIATION IN THE NEGOTIATION PROCESS IN REAL ESTATE TRANSACTIONS

Teodora Daskalova
PhD student at the University of Economics – Varna

Резюме: Настоящият доклад разглежда ролята на медиацията в преговорния процес при сделки с недвижими имоти и аргументира тезата, че медиационният подход е не само способ за разрешаване на вече възникнали спорове, но и ефективен инструмент за превенция на конфликти, структуриране на комуникацията и постигане на устойчиви договорености. Анализирани са особеностите на преговорите в сектора, връзката между медиацията и интерес-базираното договаряне, приложимите техники в практиката на брокерите и правната рамка, в която този подход се развива. Специално внимание се отделя на отделните етапи на сделката, на ролята на посредника като комуникационен мост между страните и на необходимостта от професионална подготовка по медиация като част от модерния стандарт за работа в сектора.

Ключови думи: *медиация; преговори; сделки с невижими имоти; комуникация; правна рамка*

Abstract: This paper examines the role of mediation in the negotiation process in real estate transactions and supports the thesis that a mediation-oriented approach is not only a mechanism for resolving disputes that have already arisen, but also an effective tool for conflict prevention, communication structuring and achieving sustainable agreements. The paper analyses the specific features of negotiations in the sector, the relationship between mediation and interest-based bargaining, the techniques applicable in the practice of brokers and the legal framework in which this approach develops. Particular attention is paid to the stages of the transaction, the role of the intermediary as a communication bridge between the parties and the need for professional mediation training as part of the modern standard of work in the sector.

Key words: *mediation; negotiations; transactions with unseen real estate; communication; legal framework*

DOI: 10.56065/MDPS/2026.138

Въведение

Пазарът на недвижими имоти е сред най-чувствителните и най-динамични сегменти на съвременния икономически живот. В него се срещат висока стойност на предмета на сделката, силен личен интерес, кратки срокове, множество участници и често значително емоционално напрежение. Поради това преговорният процес при покупко-продажба, отдаване под наем, прехвърляне на идеални части, уреждане на отношения между съсобственици или финализиране на инвестиционни проекти рядко се свежда единствено до разговор за цена. Той включва цяла поредица от свързани въпроси - начин на плащане, срокове, документи, гаранции, състояние на имота, разпределение на разходите, предаване на владението, комисионни, както и очаквания за сигурност и коректност. Именно в този контекст медиацията се откроява като особено ценен подход. Тя дава възможност преговорите да се водят не само като съревнование между позиции, а като процес на изясняване на интереси, овладяване на напрежението и търсене на взаимно приемлив резултат. В областта на недвижимите имоти медиацията има двойна функция - от една страна служи като извънсъдебен механизъм за разрешаване на вече възникнали спорове, а от друга страна предоставя практически техники за по-качествено водене на преговори още преди конфликтът да е ескалирал.[1]

Актуалността на темата се обуславя и от нарастващата необходимост от професионализиране на посредническата дейност. Съвременният брокер вече не е само лице, което свързва търсене и предлагане. В практиката той все по-често изпълнява ролята на организатор на комуникацията, преводач на интересите на страните, фактор за деескалация и понякога първи филтър срещу проваляне на сделката. Това налага усвояване на умения, които традиционно се свързват с медиацията, а именно активно слушане, задаване на въпроси, неутрално преформулиране, управление на емоции, сверка с действителността и насочване към реалистични алтернативи.

Целта на автора на настоящия доклад е да анализира ролята на медиацията в преговорния процес при сделки с недвижими имоти, да очертае нейните теоретични и практически основания, да разгледа правната рамка и да изведе конкретни ползи, ограничения и перспек-

[1] Закон за медиацията, Обн. ДВ. бр.110 от 17 Декември 2004г….. посл. изм. ДВ. бр.55 от 8 Юли 2025г.

тиви за развитието на този подход в работата на брокери, посредници и други участници в сектора.

1. Теоретични основи на медиацията и преговорите

Медиацията представлява доброволна, поверителна и структурирана процедура, при която неутрално трето лице подпомага страните да идентифицират предмета на спора, да изяснят интересите си и да достигнат до взаимноприемливо решение. В класическия ѝ вид тя се свързва с разрешаване на конфликти, но същинският ѝ принос е много по-широк: медиацията предлага логика на комуникацията, насочена към разбирането, а не към надмощието. Тази логика е особено близка до съвременните модели на принципно или интерес-базирано преговаряне, при които фокусът се измества от твърдите позиции към реалните потребности, мотиви и ограничения на всяка от страните.[2, 3]

В рамките на преговорния процес страните обичайно изразяват позиции - например „продавам само на тази цена“, „не бих платил повече“, „не искам да поемам таксите“, „имам нужда от по-дълъг срок“. Зад всяка позиция обаче стоят интереси, които са далеч по-сложни. Продавачът може да държи на конкретна цена не само заради пазарна оценка, а поради необходимостта да погаси кредит, да финансира друга покупка или да запази усещането за справедливост спрямо стойността, която лично приписва на имота. Купувачът може да настоява за отстъпка не само поради липса на средства, а поради поет риск, предстоящ ремонт или несигурност относно финансирането. Медиационният подход разгръща именно тези пластове и по този начин прави възможно създаването на варианти за решение, които биха останали невидими при чисто позиционно договаряне.

От тази гледна точка медиацията и преговорите не са противоположни процеси. Напротив - медиацията може да се разглежда като рамка за по-зрели и по-ефективни преговори. Тя не отнема правото на страните да защитават интереса си, а им помага да го правят по начин, който не разрушава комуникацията и не блокира възможността за споразумение. Именно това я превръща в ценен инструмент в среда, в която конфликтът често не е юридически, а комуникационен,

---

[2] Юри, У. Изкуството на преговорите: Да достигнем до „Да“. София: Весела Люцканова, 2011

[3] Кенеди, Г. Всичко може да се договори. София: Локус Пъблишинг, 2018.

психологически или организационен по своя характер. Същинската роля на медиацията в преговорния процес е да създаде среда, в която страните могат да се движат от конфронтация към сътрудничество, без да губят правото да защитават интереса си. На практика това означава разговорът да бъде организиран така, че да намалява защитните реакции и да повишава вероятността за рационално обсъждане. Когато една страна заяви крайна позиция, медиацията не се стреми веднага да я опровергае. Тя първо се опитва да разбере какво стои зад нея, защо е важна и какви са реалните рискове, които страната се опитва да избегне.

Например при спор за цена купувачът може да възприеме отказа на продавача като проява на неразумност или алчност, а продавачът да възприеме по-ниската оферта като неуважение. Ако разговорът остане на това равнище, преговорите почти неизбежно се влошават. Медиационният подход обаче дава възможност тези интерпретации да бъдат заменени с по-конкретен и проверим разговор: какви са параметрите на пазара, какви срокове са важни, какъв е обемът на необходимия ремонт, какви са разходите по кредита, какви други алтернативи има всяка от страните. Така напрежението се измества от личното към предметното.

В този смисъл медиацията изпълнява и превантивна функция. Тя не чака спорът да прерасне в окончателен отказ или съдебен конфликт, а работи в самото сърце на процеса - там, където още съществува възможност за договаряне. Това я прави изключително подходяща за сектора на недвижимите имоти, в който загубата на сделка често носи висока цена за всички участници - финансова, времева и репутационна.

2. Правна и институционална рамка на медиацията

Развитието на медиацията в България и в Европейския съюз е свързано с постепенното ѝ утвърждаване като насърчаван способ за доброволно и извънсъдебно уреждане на спорове. На национално ниво основните принципи и условия за осъществяване на медиацията се съдържат в Закона за медиацията[4], който определя нейната доброволност, равнопоставеност на страните, неутралност и повери-

[4] Закон за медиацията, Обн. ДВ. бр.110 от 17 Декември 2004г….. посл. изм. ДВ. бр.55 от 8 Юли 2025г.

телност. Към тази рамка се прибавя и Наредба № 2 от 15.03.2007 г.[5], която урежда условията и реда за одобряване на организациите, които обучават медиатори, както и изискванията за тяхната подготовка.

На равнище Европейски съюз важен ориентир е Директива 2008/52/ЕО[6] относно някои аспекти на медиацията по граждански и търговски дела. Макар да не е специално насочена към пазара на недвижимите имоти, директивата отразява общата политика за насърчаване на медиацията като по-бърз, по-гъвкав и по-малко конфронтационен способ за уреждане на спорове. Това е особено релевантно за сделки с имоти, при които формално правният конфликт често възниква едва в крайна фаза, но напрежението започва много по-рано - още при офертите, огледите, резервирането, обсъждането на клаузи и подготовката на документите.[7]

Институционалната рамка легитимира медиацията като професионална дейност, основана на обучение и етични стандарти, а не като случайна комуникационна техника. Оттук следва и изводът, че когато брокерите използват медиаторски похвати в преговорите, това трябва да се случва с ясно съзнание за границите на ролята им. Те могат да прилагат подходи, заимствани от медиацията, но не следва да подвеждат страните относно своите правомощия, нито да подменят функцията на адвоката, нотариуса или сертифицирания медиатор в случаи, които изискват формална процедура.

3. Специфика на преговорния процес при сделки с недвижими имоти

Преговорите в сектора на недвижимите имоти имат няколко характерни особености. На първо място, предметът на договаряне е с висока икономическа стойност и това естествено повишава чувствителността към всеки детайл. Разлика от няколко процента в цената, различно тълкуване на разходите по сделката или кратко отлагане на срока могат да имат съществени финансови последици. На второ място, при много сделки съществува силна лична и емоционална обвързаност. Продавачът често възприема имота не само като актив, а

[5] Наредба № 2 от 15.03.2007 г.

[6] Директива 2008/52/ЕО, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/ALL/?uri=CELEX:32008L0052

[7] Директива 2008/52/ЕО, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/ALL/?uri=CELEX:32008L0052

като част от семейна история, наследство или личен труд. Купувачът пък вижда в него сигурност, статус, перспектива за бъдещето или важна инвестиция.

На трето място, в преговорите рядко участват само две лица. Освен продавач и купувач, често се включват брокери, адвокати, съпрузи, съсобственици, кредитни консултанти, банки, оценители, строители, архитекти, наематели или управители на етажна собственост. Всеки от тези участници носи собствена гледна точка, интерес и комуникационен стил. Това увеличава вероятността от разминавания, забавяне и напрежение. В допълнение пазарът сам по себе си е динамичен - конкуриращи се оферти, страх от изпускане на възможност, натиск за бързо решение и нееднакво ниво на информираност допълнително усложняват картината.

Всички тези фактори правят преговорния процес в недвижимите имоти силно податлив на конфликти. Много от тях не възникват поради същинска юридическа непреодолимост, а поради лошо управление на комуникацията: необмислен тон, прибързано поставяне на ултиматуми, засегнато достойнство, недостатъчно изяснени очаквания или нереалистични представи за пазара. Именно тук медиационният подход има особена стойност, защото позволява да бъдат адресирани не само фактите, но и отношенията между страните.

В подготвителния етап медиационният подход помага за правилното установяване на интересите и ограниченията на клиента. Това е моментът, в който брокерът трябва не само да събере факти, но и да разбере кои условия са действително ключови и кои подлежат на гъвкавост. При продавача това могат да бъдат срокът за освобождаване, сигурността на плащането, размерът на капарото, минималната приемлива цена или желанието за конфиденциалност. При купувача - допустимият бюджет, изискванията към местоположението, опасенията от скрити дефекти, зависимостта от банково финансиране и готовността за компромис.

В етапа на представяне на имота и водене на първоначални разговори медиацията подпомага изграждането на доверие. Доброто активно слушане, точните уточняващи въпроси и умението да се обобщава чутото намаляват риска от погрешни очаквания. Практиката показва, че много сделки се затрудняват още в началото не защото липсва съвпадение на интереси, а защото клиентът остава с усещането, че не е разбран или че му се предлага решение, което не отговаря

на заявените критерии.

При етапа на оферти и контраоферти медиацията е ключова за управлението на емоционалната реакция. В реалната практика офертата не се възприема само като търговски сигнал; тя се тълкува и символично. Ниска цена може да бъде възприета като подценяване, твърде кратък срок - като натиск, настояване за промени в договора - като недоверие. Ролята на медиаторския подход е да преведе тези действия от езика на личната интерпретация към езика на интересите и възможностите.

След подписването на предварителен договор медиацията остава важна, защото именно тогава излизат на преден план редица практически трудности - допълнителни изисквания на банката, проблеми с документи, несъгласие относно разноски, забавяне на административни процедури или промяна в житейските обстоятелства на някоя от страните. Вместо всяка такава трудност автоматично да се превръща в повод за обвинение, медиационният подход търси механизъм за адаптиране на договореното, без да се разрушава постигнатото доверие.

При финализиране на сделката и предаване на владението също възникват чувствителни теми - вещи, които остават в имота, дребни ремонти, срок за освобождаване, отчет на консумативи, достъп до общи части. Макар тези въпроси понякога да изглеждат второстепенни на фона на цената, именно те често оставят трайното впечатление за справедливост или несправедливост на цялата сделка. Медиацията тук има функцията да доведе процеса до спокоен и изпълним край.

4. Техники от медиацията, приложими в преговорите

Активното слушане е вероятно най-видимата пресечна точка между професионалните преговори и медиацията. То включва не просто приемане на информация, а проверка на разбирането, разпознаване на емоциите и улавяне на подтекста. За брокера това означава да разбира не само какво иска клиентът, но и защо го иска, от какво се страхува и какво би приел като уважително отношение. Активното слушане спестява време, защото намалява броя на неподходящите предложения и ограничава ненужните конфликти.

Преформулирането е друга техника с висока практическа стойност. Когато една страна използва остри или обвинителни изрази, ме-

диаторският подход позволява те да бъдат преведени в по-неутрална форма, без да се изкривява съдържанието им. Така вместо „тези условия са абсурдни“ разговорът може да премине към „страната има сериозни притеснения относно тези условия“. Подобно преформулиране запазва достойнството и намалява вероятността от ответна агресия.

Обобщаването е особено важно при сложни преговори, в които са обсъдени множество варианти. То структурира процеса и позволява на страните да видят къде всъщност има съгласие и къде остава спор. Задаването на отворени въпроси подпомага изследването на интересите и често води до информация, която иначе не би била споделена. Сверката с действителността, от своя страна, е незаменима при нереалистични очаквания относно цена, срок, кредитоспособност или пазарна стойност. Когато се прилага деликатно, тя не унижава страната, а я връща към обективни параметри.

Особено полезен в преговорите е и анализът BATNA/WATNA - най-добрата и най-лошата алтернатива при непостигане на споразумение. Този инструмент дава възможност всяка страна да оцени реално какво печели и какво рискува, ако разговорите се прекратят. В сделки с имоти това може да означава изгубено време, пропусната възможност, разходи по нов маркетинг, по-неблагоприятни условия по кредит или продължаване на неудобно съсобственическо положение. Когато страните осъзнаят цената на проваленото съгласие, те често стават по-склонни към разумен компромис.[8],[9]

5. Ролята на брокера като медиаторски ориентиран преговарящ

В съвременната практика брокерът все по-често действа като комуникационен архитект на сделката. Той организира потока на информацията, координира действията на участниците и нерядко е първият, който разпознава, че преговорите навлизат в рискова фаза. Това не означава, че брокерът трябва да бъде формален медиатор във всяка ситуация, но означава, че без медиаторски умения трудно може да управлява ефективно целия процес.

Медиаторски ориентираният брокер се отличава с няколко про-

---

[8] Кенеди, Г. Всичко може да се договори. София: Локус Пъблишинг, 2018

[9] Юри, У. Изкуството на преговорите: Да достигнем до „Да“. София: Весела Люцканова, 2011.

фесионални качества. На първо място, той умее да пази процесуална неутралност, дори когато представлява интереса на една страна в рамките на договора си. На второ място, той не подклажда напрежението чрез драматизиране, манипулативен натиск или прибързани оценки, а се стреми да изяснява и балансира. На трето място, той разбира разликата между посредничество, убеждаване и натрапване на решение. Вместо да „натиска“ страните към формално съгласие, той работи за такова, което е изпълнимо и устойчиво.

От особено значение е и етичната страна на въпроса. Брокерът, който използва техники от медиацията, трябва да го прави с цел подобряване на комуникацията, а не за прикриване на факти или неравнопоставено влияние. Ако медиаторските похвати се употребяват инструментално и без етичен стандарт, те могат да загубят основното си предимство - създаването на доверие. Затова обучението по медиация за брокери следва да включва не само техники, но и професионални граници, етични правила и осъзнаване на отговорността към страните.

6. Конфликти, предизвикателства и ограничения

Една от най-честите конфликтни ситуации е спорът за цената. В него обичайно страните се фиксират върху цифрата, но реалният спор невинаги е ценови. Продавачът често търси признание за стойността на имота, а купувачът - компенсация за риска, който поема. Медиационният подход тук насочва разговора към разлагане на цената на елементи: пазарна среда, необходим ремонт, срок за плащане, включено обзавеждане, разходи по кредита, готовност за бързо финализиране. Това позволява да се създадат варианти извън простото „да“ или „не“.

Друга често срещана ситуация е несъгласието относно състоянието на имота. След оглед или техническа проверка купувачът може да поиска намаление, а продавачът да възприеме това като опит за натиск. Ако спорът не бъде управляван добре, той бързо придобива личен характер. Медиацията предлага по-продуктивен модел: изясняване кои факти са безспорни, кои оценки са субективни, какви варианти съществуват – корекция в цената, поемане на конкретен ремонт, включване на гаранция, преместване на срока за предаване или разпределяне на разходите.

Съществени конфликти възникват и при съсобственост, наследствени имоти и семейни отношения. Там юридическият въпрос често е само повърхността на далеч по-старо напрежение - неравно участие в поддръжката, лични обиди, чувство за ощетяване или неясни договорки от миналото. В такива случаи медиационният подход е особено ценен, защото позволява разговорът да се фокусира върху бъдещото решение, а не върху безкрайното доказване на минала правота.

Отделна група са конфликтите между клиенти и брокери - относно комисионни, ексклузивност, качество на услугата, подбор на оферти или начина на представяне на информацията. Тук медиацията има не само разрешаваща, но и дисциплинираща функция: тя изисква яснота, прозрачност и предварително съгласуване на очакванията. Когато това липсва, недоволството лесно се превръща в загуба на доверие и репутационен риск.

Въпреки множеството ѝ предимства, медиацията не е универсално решение и прилагането ѝ в преговорния процес среща реални ограничения. На първо място, някои конфликти са вече толкова ескалирали, че страните не желаят да участват в конструктивен диалог. На второ място, при силен дисбаланс в информацията, финансовите възможности или личната власт може да се наложи участието на адвокат или друг професионален представител, за да се гарантира справедливост на процеса. На трето място, в ситуации с измама, умишлено укриване на факти или открито недобросъвестно поведение медиационният подход има ограничена ефективност, ако не е подкрепен от твърди правни действия.

Съществува и културно предизвикателство. Част от участниците на пазара продължават да възприемат преговорите като арена, в която печели този, който наложи волята си по-агресивно. Подобно разбиране затруднява интерес-базирания подход, защото го представя като слабост или отстъпчивост. В действителност медиацията не елиминира защитата на интереса, а я прави по-рационална и по-малко разрушителна. За да бъде това разбрано, е нужна промяна в професионалната култура както сред посредниците, така и сред клиентите.

Ограничение е и липсата на системно обучение. Много брокери използват отделни техники интуитивно, но без ясна концептуална рамка. Това води до непоследователност - в една ситуация комуникацията е овладяна добре, а в друга бързо излиза извън контрол. Оттук следва необходимостта медиацията да бъде част от по-широка про-

фесионална квалификация, а не случайно допълнение към търговския опит.[10],[11]

7. Перспективи за развитие

Перспективите пред прилагането на медиацията в сектора на недвижимите имоти са значителни. Все по-сложните сделки, високата конкуренция, растящите очаквания на клиентите и необходимостта от по-добра репутация на посредническата професия създават предпоставки медиационният подход да се развива както в практиката, така и в обучението. Възможно е агенциите да изграждат вътрешни стандарти за управление на конфликт, да работят в партньорство с професионални медиатори и да включват комуникационни и преговорни модули в своите въвеждащи и регулярни обучения.

Важна перспектива е и по-широкото информиране на клиентите. Когато продавачи, купувачи, наемодатели и наематели разбират предварително, че преговорите могат да се водят по структуриран и уважителен начин, това само по себе си снижава напрежението. Медиацията има потенциал да подобри не само резултата от конкретната сделка, но и общата култура на договаряне в сектора. В дългосрочен план това означава по-малко провалени сделки, по-малко съдебни спорове, по-висока удовлетвореност и по-голямо доверие в професията на брокера.

Заключение

Ролята на медиацията в преговорния процес при сделки с недвижими имоти е съществена, тъй като адресира едновременно интересите, комуникацията и отношенията между страните. Пазарът на имоти съчетава висока материална стойност, емоционална натовареност и сложна координация между множество участници. В такава среда дори малки недоразумения могат да ескалират в сериозни конфликти. Медиацията предлага работеща рамка за предотвратяване на тази ескалация и за превръщане на преговорите от конфронтация в процес на разумно договаряне. Като инструмент на съвременния професионалист в сектора медиацията подпомага брокера да чува

[10] Христова, Д. Медиацията в недвижимите имоти. София: „Юридика“, 2021.
[11] https://nsni.bg/- Национално сдружение „Недвижими имоти“ - доклади и наръчници.

по-добре, да формулира по-точно, да деескалира по-ефективно и да насочва страните към устойчиво решение. Нейната сила не е в налагането на изход, а в създаването на условия той да бъде съвместно изработен и следователно по-лесно изпълним. Поради това медиацията следва да бъде разпозната не като периферно знание, а като част от основната професионална подготовка за качествено посредничество и преговаряне при сделки с недвижими имоти.

Използвана литература

1. Директива 2008/52/ЕО.
2. Закон за медиацията, Обн. ДВ. бр.110 от 17 Декември 2004 г ….. посл. изм. ДВ. бр.55 от 8 Юли 2025г.
3. Кенеди, Г. Всичко може да се договори. София: Локус Пъблишинг, 2018.
4. Наредба № 2 от 15.03.2007 г.
5. Христова, Д. Медиацията в недвижимите имоти. София: „Юридика“, 2021.
6. Юри, У. Изкуството на преговорите: Да достигнем до „Да“. София: Весела Люцканова, 2011
7. https://nsni.bg/, Национално сдружение „Недвижими имоти“ - доклади и наръчници

За контакти:
Докт. Теодора Даскалова
Старши консултантТийм лидер в Агенция за недвижими имоти Юник Естейтс - София
Сертифициран медиатор
e-mail: teadaskalova@gmail.com

РОЛЯТА НА МЕДИАЦИЯТА В УСТОЙЧИВИЯ ТУРИЗЪМ: ПОДХОДИ, РЕШЕНИЯ И ДОБРИ ПРАКТИКИ

Николай Танчев
магистър Екоикономиканезависим изследовател, клуб „Зелени Хотели“

THE ROLE OF MEDIATION IN SUSTAINABLE TOURISM: APPROACHES, SOLUTIONS AND GOOD PRACTICES

Nikolay Tanchev
Chairman of the Gaia Foundation, Green Hotels

Резюме: Устойчивият туризъм се утвърждава като необходим модел за развитие на бизнеса и обществата в Европа, България и региона на Варна. Този природосъобразен и социално-икономически модел съчетава институционална и корпоративна отговорност с ефективен растеж и опазване на околната среда. В условията на засилени европейски изисквания, ESG политики и нарастващи обществени очаквания медиацията се откроява като ключов инструмент за управление и предотвратяване на конфликти между бизнес, институции, местни общности и потребители при прилагането на чувствителни регулации и устойчиви практики.

Медиацията в туризма подпомага изграждането на ефективен диалог, доверие и координация между заинтересованите страни, предотвратява социални напрежения и съдейства за намирането на балансирани и устойчиви решения при проблеми, свързани с ресурси, инфраструктура, натоварване, екологични ограничения и загуба на потребителско доверие в дестинациите. Докладът изследва устойчивостта в туризма чрез екологични, социални и икономически показатели, като акцентира върху ролята на медиацията за повишаване на потребителската удовлетвореност, общественото доверие, репутацията на туристическите услуги и устойчивото управление на спорове в условията на съвременни социално-икономически и културни предизвикателства. Днес устойчивото развитие на туризма в България среща сериозни затруднения поради липсата на последователни секторни политики, ефективни регулации, нормативно прилагане и работещи механизми за координация и диалог между участниците в сектора. Медиацията става необходим подход за постигане на сътрудничество, подкрепа на местните общности, развитие на кръгова икономика за утвърждаване на добри устойчиви практики в туризма.

Ключови думи: *медиация, конфликти, устойчив туризъм, европейски политики. социална справедливост, екологични стандарти, мир, потребителска удовлетвореност, икономическа поносимост, кръгова икономика, корпоративна репутация, зелен преход, ESG, ефикасност*

Abstract: Sustainable tourism is increasingly emerging as a necessary model for the development of businesses, local communities and tourist destinations in Europe and Bulgaria. It combines economic growth, environmental protection and social responsibility within the framework of contemporary European ESG policies and sustainability standards. In this context, mediation is highlighted as a key instrument for managing and preventing conflicts between institutions, businesses, local communities and consumers in the implementation of sustainable tourism policies and practices.

Through dialogue, cooperation and trust-building, mediation contributes to reducing social tensions, improving public confidence and achieving balanced and sustainable solutions related to infrastructure, resources, environmental protection and tourism pressure.

The study examines sustainability in tourism through environmental, social and economic indicators, emphasizing the role of mediation in strengthening consumer satisfaction, corporate reputation, stakeholder coordination and the effective development of sustainable tourism practices and local communities.

Keywords: *mediation, sustainable tourism, ESG, green transition, social justice, environmental standards, consumer trust, circular economy, European policies, conflict management.*

DOI: 10.56065/MDPS/2026.150

Въведение

Устойчивият туризъм се утвърждава като необходим модел за развитие на туристическите дестинации и услуги. Този устойчив растеж в сектора е обусловен от променящите се обществени нагласи, нарастващия натиск върху ресурсите, все по-сложни климатични и обществени условия, икономическа стабилност на туристическите дестинации в условия на нарастващи природни, икономически, социални и културни предизвикателства.

В този контекст именно медиацията за развитието на устойчив туризъм и нейното проявление в сектора се явяват ключов инструмент за управление на противоречията между заинтересованите страни - държава, бизнес, местни общности и международни регулатори. Особено в условията на динамично променящи се европейско законодателство, обществени нагласи и нарастващите изисквания към устойчивостта, ролята на медиацията се проявява като устойчив мост между нормативната рамка, реалното ѝ прилагане и потребителите в туризма.

Изложение

В основата на екоикономическия процес стои принципът за баланс между търговските, екологичните и социално-културните измерения в развитието на обществата, така че нуждите на настоящето да бъдат удовлетворени, без да се застрашава способността на бъдещите поколения да посрещат своите потребности [1; 22].

Съвременният устойчив туризъм обхваща комплекс от екологични, обществени и културни въздействия, които носят икономически, социални и природосъобразни резултати.

Устойчив туризъм и социално-екологичен смисъл на медиацията

Това перспективно и специфично предприемачество не се изчерпва само с опазване на природата. То включва още условия за създаване на зелени работни места и дълготрайни икономически възможности, а също съхраняване на културното наследство и традициите, подобряване на инфраструктурата и социалните услуги; насърчаване на междукултурното разбирателство. Устойчивият туризъм е икономическа и социална норма, а също силен инструмент за развитие на местните общности, като представя съвременните рискове от социални промени, комерсиализация на културата, загуба на автентичност и натиск върху ресурсите [2].

В България устойчивият туризъм има амбицията да стане същинска част от европейската мрежа за природосъобразност в сектора и да утвърди България като дестинация за екотуризъм. Инициативата от години развива местните общности, популяризира културното наследство, да насърчава спортен, културен, селски, а също така бавен, екологичен и поклоннически туризъм.

Липсата на адекватни условия за развитие на устойчивостта в туристическия сектор налага изграждането на механизми за баланс, взаимопомощ между предприемачите и ефективно разрешаване на възникващите проблеми, поради което медиацията придобива съществено значение. В рамките на устойчивия туризъм често се наблюдава пресичане на различни интереси. От една страна, бизнесът е насочен към постигане на печалба, икономически растеж и подобряване на общественото си позициониране. От друга страна, местните общности се стремят към съхраняване на своята автентичност, културни традиции и качество на живот. Институциите, от своя страна,

са ориентирани към въвеждане на по-ефективни регулаторни механизми, ограничаване на икономическите и политическите зависимости и осъществяване на устойчив контрол. В същото време международните организации насърчават прилагането на съвременни стандарти и реални практики за устойчивост в туризма чрез диалог, сътрудничество и създаване на условия за устойчив растеж. Друг важен елемент е подобряването на инфраструктурата и социалните услуги. Развитието на туризма често води до изграждане на пътища, транспортни връзки, модерни комуникации, здравни и обществени услуги, от които се възползват както туристите, така и местните жители. Устойчивият туризъм включва и създаване на механизми за защита на културната среда, опазване поминъка и традициите на общностите чрез извънсъдебно решаване на спорове, обработване на рекламации и ограничаване на претенциите между клиенти на туристически организации, което повишава доверието в сектора и спомага за изграждане на по-силни връзки, основани на дългосрочно разбирателство, общополезно партньорство и високи стандарти.

Съществено е да се отбележи, че медиацията (в туризма) е възможна само ако засегнатите страни доброволно са съгласни не декларативно, но практически да участват в този процес.

Когато става въпрос за положителните страни на устойчивия растеж, все повече хора гледат с недоверие на идеята за това развитие и зеления преход. Основната причина е, че процесите изискват финансови ресурси и административен капацитет. Преминаването към екологични технологии, енергийна ефективност и „зелени“ стандарти често води до закриване на производства, загуба на работни места и необходимост от скъпа ре-индустриализация.

За редица служители и предприятия това означава продуктова трансформация и сериозни инвестиции, които трудно могат да бъдат понесени без икономически сътресения, загуба на работни места и конкурентоспособност, намалени приходи и социални напрежения.

Скептицизмът се засилва и от липсата на координация сред институциите, примери за административна технократия и общите опасения, че устойчивият туризъм може да остане по-скоро идеал, отколкото консолидиран, координирано приложим модел с регионално значение.

Хора от бранша дори считат, че по-строги екологични изисквания ограничават бизнеса и повишат цените на туристическите услу-

ги. Това поражда съмнения дали устойчивият туризъм е достъпен и изгоден за всички или става привилегия само на развитите държави и състоятелни потребители. Новите социални условия, бързото разпространение на възгледи и потребителски отзиви, вкл. в социалните мрежи, платформи за туризъм и др. овласти клиентите и тяхното отношение е значително по-проследимо и въздействащо от когато и да е досега.

В тези условия именно медиацията в подкрепа на устойчивия туризъм дава условия и позволява изграждане на диалог между страните; намиране на взаимно приемливи решения; предотвратяване на конфликти; създаване на широка информираност, доверие и партньорства.

Тази процедура е особено важна при управлението на дестинации, където липсата на координация води до хаос, свръхтуризъм и деградация на ресурси [3].

Принципът DNSH („Do No Significant Harm“ - „Да не се нанася значителна вреда“) е основен механизъм в Европейската зелена сделка и нормите за устойчивото развитие. Тази норма изисква всяка икономическа дейност, инвестиция или туристически проект да не причинява съществена вреда върху околната среда, обществото и ресурсите.

Основните цели на DNSH са ограничаване на климатичните промени и въглеродните емисии; насърчаване на кръговата икономика и управление на отпадъците; защита на биоразнообразието и екосистемите; предотвратяване на замърсяването и свръхексплоатацията на ресурси. Изглежда обаче че на тази норма липсва социална насока и отношение към местните общности. Но в туризма именно подобен принцип следва да е ориентиран към културните щети, презастрояването, свръхконсумацията, социални брожения, освен унищожаването на природни територии и неустойчивото използване на вода, енергия и инфраструктура. Принципът се прилага чрез екологични оценки, общи стандарти, европейски регулации, обществени и контролни механизми налагат именно по-силното участие на социалните и управленчески условия.

Прилагането на общоевропейски стандарти в медиацията са ценна възможност подпомагаща локалния и трансграничния диалог между страните - бизнеса, институциите, местните общности за това устойчивите политики да се прилагат не само формално, а настойчи-

во въздействащо, обществено-прието и практически социално приложимо. Международните регулации в съвременната реалност на туризма има значими особености в европейския контекст.

В Европа в съвременните нужди от адаптация към климатичните, социални и икономически промени, в условия на повишени цени на ресурсите и дефицит на потребителска удовлетвореност именно ролята на медиатора става ключова в туризма да спомага за преодоляване на екологичните, обществени и културни предизвикателства.

Така медиаторът съществено подпомага реалния устойчив растеж в сектора, спомага за помиряване и подкрепа на потребителските, корпоративни, институционални нужди.

Междувременно европейската рамка за устойчивост се развива с изключителна динамика. Новите директиви и стандарти изискват като измерване на въглеродния отпечатък; проследимост на ресурсите; отчетност чрез конкретни показатели (KPI); доказуеми резултати, а не декларативни политики. Забелязва се един основен показател, който обаче често отсъства на институционално ниво и това е индикатора за потребителско доверие, клиентска задоволеност и готовност на потребителя да ползва отново предоставената услуга.

Медиацията е ефективен инструмент за зелен преход към устойчив туризъм

Европейската рамка за устойчивост в бизнеса се развива с изключителна динамика под въздействието на Зелената сделка, нейните стандартни политики, новите регулаторни механизми на Европейския съюз и конкретни показатели за изпълнение на регулациите (KPI). Съвременният модел на устойчиво управление все повече се основава на доказуеми резултати, а не на декларативни политики [4; 5; 6].

Стандартът ESG (Environmental, Social and Governance) представлява набор от екологични, социални и управленски критерии, използвани за оценка на устойчивостта и етичното поведение на компаниите извън техните финансови резултати.

Тези фактори помагат на инвеститорите да защитават своята репутация да управляват риска, да развиват бизнеса си с дългосрочна стойност и публична прозрачност при спазване на съвременните регулации и обществени очаквания. В този процес обаче ясно се откроява един съществен дефицит - отсъствието на съответствия между измеримите показатели за потребителско доверие и същинското клиентско доволство вкл. готовност на потребителя да използ-

ва повторно предоставената услуга. Дори устойчивият растеж да е основна стратегическа цел на Европейския съюз, местните потребителите често оценяват качеството и устойчивостта на услугите чрез различни, предимно социални и психологически критерии. Особено отчетливо това се проявява в сферата на туризма, където доверието, личното преживяване и усещането за справедливост са фундаментални за устойчивостта на сектора [7].

В контекста на устойчивото развитие все по-сериозно се поставя въпроса за преодоляване на дисбаланса между заложените икономически, обществени цели и екологичната, социална устойчивост. Ако вследствие на зеления преход, ре-индустриализацията, повишените разходи и ограничените потребителски възможности се стига до влошаване на социалната среда, спад в жизнения стандарт и намаляване на достъпа на хората до туристически услуги, тогава възниква риск устойчивото развитие да остане формално, а не реално обществено устойчиво.

Устойчивият туризъм не следва да се разглежда единствено през екологични показатели, а и чрез социалната поносимост и икономическата достъпност на услугите. Когато зелените политики водят до социално напрежение, ограничаване на потреблението, загуба на работни места и намаляване на клиентите в сектора, това показва дефицит на баланс между екологичните, икономическите и социалните измерения на устойчивостта.

Именно затова в европейските политики се въвежда концепцията за „справедлив преход“, според която устойчивото развитие трябва едновременно да защитава природата, икономическата стабилност и качеството на живот на обществото.

В противен случай се създава риск устойчивостта да бъде възприемана като административно наложена тежест, а не като обществено приета и дългосрочно ефективна политика. В тази сложна обществена среда медиацията придобива особено значение.

Методът се превръща не само в способ за разрешаване на конфликти, но и в механизъм за балансиране на интересите между производители, потребители, местни общности, инвеститори и публични институции в условията на зеления преход [9; 10].

Устойчивият туризъм предполага баланс между икономическото развитие, опазването на природните ресурси, интересите на местното население, потребителите и глобалните цели. Когато този ба-

ланс отсъства, а липсва обективност и равенство, тогава възникват конфликти между туристическия сектор, институциите и локалните общности.

В такива ситуации условията за медиацията става ценен импулс към ключови механизми за постигане на правдиви, законосъобразни и устойчиви решения в туризма. Пример за подобна конфликтна ситуация са случаите с водоснабдяването в областите Добрич и Бургас, в районите на курортите Албена и Слънчев бряг. През летните месеци водоподаването в редица околни на курорта селища става критично, а чести аварии на водопреносната мрежа, засушаване и пресъхване на водоизточници водят до въвеждане на воден режим в районните селища.

В населени места водата се спира за часове или дори за нощни периоди, което сериозно затруднява ежедневието на жителите и гостите. Засегнати са селата в общините Балчик и Шумен, където недостигът на вода е често явление. В същото време курортните зони се ползват с приоритетно водоснабдяване поради нуждите на туристическия сезон. Това създава усещане за неравнопоставеност между местното население и туристическата индустрия. [18]. На писмено запитване от граждани до Албена АД от компанията дори не пожелаха да отговорят.

При по-сериозни аварии курортните зони също се засягат, а качеството на водата там се влошава като става мътна и негодна за пиене. Това допълнително подчертава уязвимостта на инфраструктурата и общите нужди от устойчиво управление на ресурсите.

В подобна ситуация медиацията подпомага достигането до решения като създава диалог между ВиК оператори, общини, туристически бизнес и местните общности. Чрез срещи и преговори се търсят условия за по-справедливо разпределение на водните ресурси, инвестиции в инфраструктура, за намаляване на загубите по мрежата и по-добро планиране на потреблението в туристическия сезон.

Устойчив туризъм и неговата социална поносимост

Медиацията в условия на преход към устойчив туризъм днес напомня, че свръхконсумацията в сектора, натоварването на ресурсите и погрешни корпоративни приоритети водят до социално напрежения и необходимост от балансиране на интересите за създаване на устойчив модел, който да защитава както икономиката, така и социалните нужди на местните общности.

Съвременните европейски политики за устойчивост поставят акцент основно върху екологичните и икономическите измерения на устойчивото развитие. Тези основни показатели като въглероден отпечатък; енергийна ефективност; управление на отпадъците; кръгова икономика; устойчиво използване на ресурсите; ESG стандарти дават съответната отчетност как услуги и продукти отговарят на, регулаторните стандарти [4; 5; 6].

Подходът на терен създава коридор за прилагане системи на измеримото, в които преобладават количествено-качествени индикатори и технически-стойностни параметри. Така преходът към устойчив туризъм не се разглежда само технократски и не се свежда единствено до индикатори и ресурсна ефективност. Туризмът представлява социална и културна дейност, основана върху икономическа ефективност, доверие, човешки взаимодействия и потребителско преживяване [11; 12].

Освен редукцията на условията за устойчив туризъм до управляеми показатели съществуват рискове дейността да се представя като екологично- съобразна без нейното реално покритие. Това създава сериозен имиджов риск и подкопава доверието в ESG политиките [13]. Редица примери за туристически услуги, които са само формално природосъобразни и не покриват екологичните стандарти, поражда сред потребителите усещане за т.н. „зелено изпиране“ (greenwashing), което не удовлетворява потребителските очаквания, създава напрежение сред местните общности и не изгражда лоялност у клиента [13]. У нас примери за подобни спорни практики се свързват с разделното събиране сред гостите еднократни пластмасови изделия за рециклиране, които ресурси обаче после се депонират или изгарят.

Въпреки свързаността на екологичната устойчивост със социалната устойчивост липсва измервател за степента, в която устойчивите политики са обществено приети и възприемани като справедливи, достоверни и социално отговорни [14].

А когато отсъства доверие, устойчивите политики се възприемат като формални и маркетингови инструменти. Медиацията тогава може да съдейства за възстановяване на доверието чрез участие на заинтересованите страни в процеса на вземане на решения и чрез създаване на справедливи механизми за ресурсни политики и комуникация [10].

Устойчив туризъм и управление на конфликти чрез медиация

Зеленият преход често води до повишаване на разходите за туристическите услуги. Потребителите невинаги приемат по-високите цени като оправдани, особено когато не виждат реални ползи, прозрачност, институционална грижа, обединеност на местните власти.

Медиацията позволява договаряне на реалистични очаквания, управление на потребителското недоволство; изграждане на споделена отговорност между бизнес и потребител за създаване на по-устойчив модел на комуникация [9; 7]. За целите на изследването е значимо да се напомни, че медиацията влиза в роля, когато страните вече са стигнали до спор, съдебни дела и конфликт на интереси.

Обикновено така и тогава доброто общуване между страните вече е компрометирано като от това съответно се търпят някои значителни разходи и щети на време, средства, репутация.

За целевата медиация е от висока добавена стойност да съдейства с превенция на конфликт, съдебно производство, имиджов ущърб и да подходи с приложни методи преди да се стигне до съответните общи вреди. Опростяването на условията за медиация, консолидиране на инструментите за диалогичност, ориентиране към непосредствено включване на заинтересованите страни да съдействат подпомага създаването на ефикасни механизми за обратна връзка; задейства гласа на местните общности; дава условия за прозрачност при комуникацията на устойчивите практики; спомага за прилагането на етичните процедури при разглеждане на оплаквания [15].

Истинската устойчивост предполага баланс между три основни измерения: екологично, икономическо и социално. Но на практика най-слабо развито остава именно социалното измерение.

Медиацията има потенциала да функционира като инструмент за социална легитимност, чрез който устойчивите политики да бъдат не само регулаторно наложени, но и обществено приети [14; 16].

Необходимост от осъвременени индикатори за устойчивост

Съществуващите ESG показатели трудно измерват човешките и социалните аспекти на устойчивостта. Поради това е необходимо въвеждането на допълнителни индикатори, свързани с потребителското доверие и готовността за повторно използване на услугите.

Тази степен на разрешени потребителски спорове и клиентска удовлетвореност - т.н. stakeholder satisfaction показва и общественото приемане на туристическите политики [13].

Подобни показатели биха позволили преход от формална към социално призната устойчивост.

Устойчивият туризъм не може да бъде оценяван единствено чрез екологични и икономически показатели. Макар европейските ESG рамки да поставят силен акцент върху ресурсната ефективност и отчетността, реалната устойчивост изисква и социална легитимност, основана на доверие, удовлетвореност и справедливо балансиране на интересите [4; 20].

В този контекст медиацията придобива стратегическо значение. Тя не следва да бъде разглеждана само като способ за разрешаване на конфликти, а като структурен инструмент на социалната устойчивост. Чрез нея зеленият преход към устойчив туризъм може да стане по-обществено приемлив, по-прозрачен, с ясна времева, финансова рамка, съгласуваност и ефективна координация за бизнеса, за потребителите и местните общности [10; 15].

Следователно бъдещото развитие на устойчивия туризъм вероятно налага да се изисква интегриране на цялостен подход за социални индикатори и условия за медиация, така че устойчивостта в бранша да бъде не само сведена до измервания, а и до обществено признание.

На форум по устойчиво туризъм организиран във Варна през ноември 2025 г. лектори от Брюксел споделиха опит в сектора и признаха: „Европейското законодателство се променя с такава скорост, че ако не хванете влака сега, след две години няма да има кой да ви чака.“ [23].

Видимо в България секторът изоставя и проблемът съвсем не е липсата на стратегии, а отсъствието на тяхното прилагане. Съществуват множество документи, но без механизми за контрол, измерване на регулациите и санкции целите ще остават формални [17; 23].

Международни добри практики и приложими модели за устойчив туризъм

Практическото прилагане на устойчивия туризъм в редица европейски и световни дестинации показва, че устойчивостта е постижима тогава, когато екологичните политики се съчетават с обществен диалог, локално участие и ефективни механизми за медиация. Международният опит демонстрира, че устойчивият туризъм не може да се реализира единствено чрез регулации, а изисква обществено доверие, координация и социална легитимност.

Показателен пример е Словения, която развива националния модел „Green Destination“, обединяващ екологични стандарти, местни общности, туристически бизнес и институции в обща система за устойчиво управление на дестинациите.

Моделът включва измерими критерии за опазване на природните ресурси, потребителска удовлетвореност, местно участие и устойчиво използване на инфраструктурата.

В Албания през последните години се наблюдава активен преход към развитие на устойчив крайбрежен и екотуризъм, особено в районите на Албанската ривиера и езерото Охрид. След дълъг период на нерегулирано строителство и натиск върху природните ресурси, местните власти започват да прилагат по-строги регулации за застрояване, ограничаване на незаконното строителство и защита на природните територии.

В редица райони се създават модели за насочен към общностите туризъм, при които местните общности участват пряко в предлаганите услуги, управлението на ресурсите и културното наследство. Чрез публични обсъждания и местни партньорства постепенно се изграждат механизми за баланс между икономическите интереси и защитата на природата.

В Гърция устойчивият туризъм все по-често се свързва с ограничаване на туристическия натиск върху островни и културни дестинации. На островите Санторини и Миконос местните власти въведоха ограничения за круизни посещения, контрол върху туристическия поток и регулации за краткосрочно настаняване с цел да се намали натоварването върху инфраструктурата и местните общности. В градовете Атина и Солун бяха развити обществени консултации между граждани, туристически организации и общини относно презастрояването, шумовото замърсяване, натиска върху жилищния пазар и свръхтуризма.

Особено важен е гръцкият модел за участие на местните общности чрез туристически обществени съвети и регионални консултативни органи. Чрез тях се обсъждат политики за устойчиво управление на водните ресурси, отпадъците и туристическата инфраструктура. В някои туристически райони се интегрират дигитални платформи за сигнали, жалби и потребителска обратна връзка, които подобряват прозрачността и доверието между институции, бизнес и граждани.

Към тези практики могат да се добавят и конкретни инструменти за медиация и управление на конфликти като:

- обществени консултации при туристически и инфраструктурни проекти;
- платформи за удовлетвореност ведно с туристическия бизнес, граждани и институции;
- местни центрове за медиация в туризма;
- ESG омбудсман за сигнали относно устойчивостта вкл. в туризма;
- онлайн платформи за жалби относно туристически услуги и обратна връзка;
- ориентирани към общностите модели с участие на местните общности.

Особено значение има и въвеждането на измерими показатели за социална устойчивост и обществено доверие:

Проблем	Индикатор
Потребителско недоверие	Повторни посещения
Социално напрежение	Брой жалби и сигнали
Greenwashing	Независими проверки и сертификации
Конфликти в туризма	Модел на успешна медиация
Свръхтуризъм	Туристическо натоварване на дестинацията
Липса на доверие в сектор	Удовлетвореност в бизнеса
Ресурсен натиск	Потребление на вода и енергия

Подобни международни практики показват, че устойчивият туризъм не се изчерпва само с екологични стандарти, а изисква активна диалогичност, прозрачност, социална справедливост и реално участие на местните общности в управлението на туристическите процеси.

Ролята на организациите за устойчив туризъм и техните стандарти

Медиацията подпомага превръщането на стратегиите в реални действия чрез координацията между институции, бизнеса и адаптацията към съвременните европейските изисквания, условията за опазва-

не на ресурсите, икономическите ползи и устойчивото финансиране.

Международни организации играят ключова роля в развитието на устойчивия туризъм. Глобалният съвет за устойчив туризъм (GSTC) създава универсални критерии, стандарти и единни оценки за резултатите, които не само стимулират природосъобразни решения в бранша, но и повишават стандартите за силен преход към екологична, социална, икономическа устойчивост и дълготрайна обща стратегия за сътрудничество в сектора.

Системи за споделяне на туристически опит и потребителски оценки като Travelife, GreenKey, EarthCheck, EcoLabel, GreenTourism подпомагат бизнеса да измерва и подобрява въздействието си чрез еко етикети, специфични маркировки и сертификационни схеми гарантират качество и прозрачност.

Локални в България и региона на Варна насоки от местния клуб „Зелени хотели“ открито споделят съвременни устойчиви практики. Тези условия са по-възможни, ако са подкрепяни от институциите и последвани от бизнес политиките, потребителите и са въпрос на базови усилия за природосъобразност. Такива действия са например: избягване на еднократната пластмаса, пестене на електричество, вода, хартия, други ресурси, с цел да се управляват устойчиво отпадъците - въпроси останали неразбрани, нежелани от предприемачи, потребители, институции и съответно ограничени до редки, нишови сегменти.

Медиацията на екоклуба улеснява разпространението на устойчиви практики чрез обучение и информираност, с партньорства между гражданския сектор, бизнеса и държавата. По този начин медиацията спомага да се създават общи стандарти и устойчиви цели в местния бранш [24].

Нуждата от интегрирането на медиация е именно от социалните и екологични предизвикателства на нарастващия туристически натиск. Замърсяване на природни места, компрометиране на туристическите ресурси, изчерпването и дефицита на ресурси вкл. трудови и финансови, а още свръхзастрояване на дестинациите, загуба на биоразнообразие и привлекателност води до вреди за околната среда и общностите, намаляване на потребителския интерес, клиентската удовлетвореност и появата на социални конфликти.

Неконтролираният туризъм може да разруши именно ресурсите, от които зависи туристическия продукт [19]. Затова се налагат регулативни решения в подкрепа на регионите.

Примери като ограничаването на достъпа до природни зони по българското крайбрежия - Шабленско, Дуранкулашко езеро, Камчийски пясъци, плаж Корал, др.п. места ни показват, че устойчивото управление изисква ограничаване на конфликти, замърсяване и трудни решения.

Тези предписания често срещат съпротива сред потребителите, а медиацията става инструмент за постигане на обществен консенсус.

Устойчивият туризъм в България: между изоставяне и потенциал за развитие

България разполага с огромен потенциал от десетки хиляди природни и културни обекта, светилища, пейзажни гледки, места за настаняване и все пак местният селски и екотуризъм тепърва се развива. Наблюдава се, че липсва координирано управление на дестинациите, а редица устойчиви, природосъобразни практики са ограничени. Така изглежда, че действията на институциите изостават от съвременните нужди този бизнес да се развива устойчиво.

Българският туристически бизнес постепенно разбира, че устойчивостта носи конкурентоспособност и все пак държавата досега не създава условия за това управление.

Медиацията може да преодолее този разрив, като създава платформа за съвместно управление, споделена отговорност и диалогичност между институции вкл. регулатори, бизнес и потребители с условия да се застъпи принципа „Да не се нанасят вреди“. (4)

Устойчивият туризъм не е въпрос на нечий избор, а на обща необходимост от навременни реални действия, измерими резултати и координация между всички заинтересовани страни.

Медиацията се утвърждава като ключов механизъм за превеждане на екологичните и социални регулациите в практиките на сектора и разбиране на целите и границите на местните условия.

Похватите са в състояние да управляват конфликти, да изграждат доверие и партньорства, да гарантират сигурност, дългосрочна устойчивост, помиряване и ефективност на предвидените икономически, социални и административни цели в туризма. В условията на ускоряващи се европейски изисквания и глобална конкуренция, в условия на климатични и социални промени.

България следва да успее да съчетае регулации, реалност и отговорност, за да не рискува още по-задълбочено мястото си на европейската туристическа карта.

Медиацията подпомага бранша не само концептуално, а като основен инструмент за следване критериите за оцеляване на бизнеса и общностите в усилията към устойчив туризъм.

Заключение

Устойчивият туризъм не може да бъде постигнат единствено чрез екологични стандарти и икономически показатели. Реалната устойчивост изисква баланс между природни, икономически и социални интереси, основан на доверие, прозрачност и обществено участие.

В този контекст медиацията се утвърждава като стратегически инструмент за управление на конфликти, изграждане на партньорства и създаване на социална легитимност на устойчивите политики. Тя подпомага превръщането на европейските регулации и ESG изискванията в практически приложими решения, приети както от бизнеса, така и от обществото.

В България устойчивият туризъм е не само възможност за конкурентоспособност и икономически растеж, но и социална необходимост от качествени реформи за дългосрочно запазване на местните природните, обществени и културни условия.

Без реално прилагане на публичните стратегии, ефективна координация и активен диалог между институции, бизнес и местни общности туристическите дестинации у нас рискуват да продължат изоставането си от европейските тенденции, съвременните регулации и пазарните условия. Медиацията в сектора следва да се разглежда като ключов механизъм за изграждане на обща сигурност, обществено доверие, социални условия сред общностите за дългосрочна икономическа ефективност, а в отношенията между бизнес, институции и потребители - за интегриране на принципите на устойчивия туризъм.

Използвана литература

1. Bramwell, B., & Lane, B. (1993). Sustainable tourism: An evolving global approach.
2. Fennell, D. A. (2020). Sustainable Tourism: Principles, Contexts and Practices.
3. Aas, C., Ladkin, A., & Fletcher, J. (2005). Stakeholder collaboration

and heritage management.
4. European Commission. (2019) European Green Deal. Brussels.
5. European Parliament. Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), Directive (EU) 2022/2464.
6. European Financial Reporting Advisory Group. (2023) European Sustainability Reporting Standards (ESRS),
7. Fisher, Roger; Ury, William. (2011) Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. Penguin Books.
8. Hall, C. Michael. (2014) Tourism and Social Marketing. Routledge.
9. Freeman, R. Edward. Strategic Management: A Stakeholder Approach. (2010) Cambridge University Press.
10. Moore, Christopher W. (2014) The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict. Jossey-Bass.
11. United Nations World Tourism Organization. (2004) Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations. Madrid.
12. Weaver, David. (2005) Sustainable Tourism: Theory and Practice. Routledge.
13. Font, Xavier; McCabe, Scott. (2017) "Sustainability and Marketing in Tourism: Its Contexts, Paradoxes, Approaches, Challenges and Potential." Journal of Sustainable Tourism, Vol. 25, No. 7.
14. Raworth, Kate. (2017) Doughnut Economics: Seven Ways to Think Like a 21st-Century Economist. Chelsea Green Publishing.
15. Bingham, Gail. (1986) Resolving Environmental Disputes: A Decade of Experience. Conservation Foundation, Washington D.C.
16. Beck, Ulrich. (1992) Risk Society: Towards a New Modernity. Sage Publications.
17. Goodwin, H. (2016). Responsible Tourism.
18. Програма за опазване на околната среда в община Балчик 2021-2025 г. https://www.balchik.bg/files/info_pages/2021.02.17_POOS.pdf
19. Gössling, S. et al. (2010). The future of tourism and climate policy.
20. United Nations. (2015) Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development.
21. McCool, S. & Moisey, R. (2001). Tourism, recreation, and sustainability
22. UNWTO (2017). Tourism and the Sustainable Development Goals.

23. Танчев, Н. (2025) Европейски форум призова българските институции да приложат устойчивост https://novavarna.net/2025/11/20/forum-prizovava-za-ustojchivost/
24. Фондация Гея (2018) Устойчив туризъм в региона на Варна. https://geya.eu/club-green-hotels

За контакти:
Николай Танчев
Клуб Зелени Хотели
e-mail: info@geya.eu

ИНСТИТУЦИОНАЛНА МЕДИАЦИЯ В ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО ВЪВ ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Таня Ибрямова
медиатор и юрист

INSTITUTIONAL MEDIATION IN HEALTHCARE IN THE UNITED KINGDOM

Tanya Ibryamova
mediator and legal advisor

Резюме: Настоящата разработка изследва механизмите за фасилитирано извънсъдебно решаване на спорове в сферата на здравеопазването във Великобритания. Изследва се дейността на институции, принадлежащи към публичния и частния сектор, в областта на чиито компетентности присъства произнасянето по пациентски оплаквания. Изразява се предложение за аналогично прилагане на институционална медиация в България.

Ключови думи: *институционална медиация, спорове в здравеопазването, пациентски оплаквания*

Abstract: This study examines the mechanisms for facilitated out-of-court dispute resolution in healthcare sector in the United Kingdom. Subject to exploration is the activity of institutions, belonging to both public and private sector, who are entitled to redress patients' complaints. A proposal is put forward for application of institutional mediation in Bulgaria.

Key words: *institutional mediation, healthcare disputes, patients' complaints*

DOI: 10.56065/MDPS/2026.168

Въведение

Здравеопазването е област на обществените отношения, която обединява широк спектър от дейности по здравна грижа, медицинска помощ и медицински услуги, отличителни по своя предмет – поддържане и подобряване на човешкото здраве. Обектът на въздействие на всички тези дейности е едновременно от материален и нематериален характер – физическото здраве е свързано с функционалните характеристики на тялото, но неразривно с това е и въздействието върху човешката психика, емоции и дух. Поради тази причина медицинската услуга включва не само извършването на определен тип дейности

по профилактика, лечение и рехабилитация на заболявания, а в равна степен и подходяща комуникация с пациента, своевременно разясняване на състоянието му и грижовно отношение към неговите тревоги и опасения.

В статията си „Грижата и нейните юридически пространства“[1], публикувана в Кънева, В., Ст. Ставру Етични и правни граници на съвременните медицински грижи. С., 2015, с. 11-35, проф. дн Стоян Ставру коментира грижата като съвкупноост от два компонента - соматичен и комуникационен. Докато соматичният компонент е свързан предимно с приложението на знания, опитност и изградени умения в осигуряване на жизнените нужди на пациента, облекчаване на неговите болки и страдание, то комуникационният компонент се изразява в способността да се съпреживее състоянието на другия, „ да зачетем и да бъдем с човека, който се нуждае от нашата грижа“[2].

Във връзка с тази двояка природа на отношенията в сферата на здравеопазването, във Великобритания наблюдаваме регулаторна тенденция към насърчаване на извънсъдебното решаване на спорове, особено тези свързани с комуникационния аспект на медицинските грижи и услуги. Законодателното внимание е насочено към превенцията и ефективно разрешаване на спорове, неизменно съпътстващи тази дейност, характерна с висока степен на обществена значимост.

В Обединеното кралство на законово равнище съществува задължение за субектите, действащи в сферата на здравеопазването, да създадат, поддържат и оповестят собствена политика за управление на оплакванията. За да се осигури решение на споровете с пациенти при реализиране на икономия на време, пари и емоционално напрежение, в областта на здравеопазването съществува система от институции, които улесняват подаването и отговора на пациентски оплаквания, наблюдават процеса по комуникация с лекуващите специалисти и насърчават използването на извънсъдебни методи за решаване на спора.

За целта на настоящото изложение ще означавам с термина „институционална медиация“ съвкупността от структури и процеси, създадени за управление и разрешаване на споровете между медицински специалисти и техни пациенти във Великобритания. Ще разгледам основните субекти, администриращи пациентски жалби, ще дам

---

[1] Ставру, Ст. 2016, Грижата и нейните юридически пространства https://www.challengingthelaw.com/medicinsko-pravo/grijata/

[2] Пак там.

кратка характеристика на процедурата и коментар относно нейната ефективност, а накрая ще предложа как подобна организация може да има полезно действие у нас.

Изложение

I. Субекти на институционалната медиация във Великобритания.

Във Великобритания, по отношение на разглеждането на спорове между пациенти и медицински специалисти може да се обособят два основни режима. Разграничителният критерий, който е в основата на обособяването им, е начинът на финансиране на медицинските дейности. По въпроси, произтичащи от частно финансирани услуги, компетентност има Секторна служба за оплаквания. По въпросите на лечения, финансирани чрез бюджета, съществува механизъм на управление на оплакванията, управляван от локалните структури към Националната здравна служба, с възможност за отнасяне на спора до омбудсмана по здравни въпроси като последна извънсъдебна инстанция. За спорове, свързани с дентално лечение, функционира нарочна институция, действаща към Зъболекарския съюз – Служба за дентални оплаквания. Следва подробно описание на статута и функциите на всеки от тези органи.

1. ***ISCAS – Independent Sector Complaints Adjudication Service*** – Независима служба за разрешаване на оплаквания в здравния сектор. ISCAS е структура към Центъра за ефективно решаване на спорове (CEDR), който от своя страна е неправителствена организация с дейност в обществена полза. Дейността на CEDR и в частност на ISCAS, е ориентирана към насърчаване на ефективен диалог, по-добро управление на конфликти, което да има за резултат по-добрите им решения[3]. Като неправителствена организация, ISCAS работи в тясна кооопература със CQC – Care Quality Commision[4], Комисия за качествена грижа – регулатор с контролни и административно-наказващи правомощия, който следи за съответствието на медицинските услуги със стандартите и професионалните качества на лекуващите специалисти.

ISCAS съдейства за решаване на спорове в здравеопазването,

[3] https://iscas.cedr.com/about/who-we-are/
[4] https://www.cqc.org.uk/about-us

произтичащи от частно финансирано лечение – директно от пациента или чрез застраховател. Пред тази институция може да бъде отнесен спор като трети етап от процедурата по извънсъдебното му разрешаване. В тази хипотеза спорът се разглежда от безпристрастен арбитър, който издава препоръка. За да може обаче спорът да бъде отнесен до ISCAS, е необходимо медицинският професионалист, срещу когото е насочено оплакването, да членува в организацията. Когато лекарят осъществява дейността си в рамките на договорни правоотношения с лечебно заведение, жалбите срещу него могат да бъдат разгледани от ISCAS, в случаите, когато това лечебно заведение притежава валидно членство в организацията.

Правомощията на ISCAS се различават от тези на регулаторите за съответните здравни професии, които издават предписания и налагат санкции. Службата е компетентна да се произнесе по въпросите на медицинското обслужване и комуникацията, включително поведението на медицинския специалист. Не всички спорове попадат в компетентността на тази организация – например споровете за присъждане на обезщетение трябва да бъдат отнесени до съда; при наличие на съмнение за извършено закононарушение или престъпление, например предположение за практикуване на медицинска професия от неправоспособно лице, случаят се съобщава на компетентните институции (полицията).

2. ***Национална здравна служба - National Health Service (NHS)*** – административен орган с изпълнителни функции, функциониращ към правителствения Департамент по здравни и социални грижи. Когато възникнат конфликти във връзка с бюджетно финансираните дейности по здравеопазване, те се отнасят към локалните структури на Здравната служба – Integrated care boards (ICBs), бюра за интегрирана грижа. Тези регионални звена упражняват надзорни функции спрямо услугите, предоставяни с финансиране от държавния бюджет. Те служат като първа инстанция за адресиране на пациентски оплаквания, свързани с първично медицинско обслужване (общопрактикуващи лекари, зъболекари, очни лекари и фармацевти), както и с вторична грижа – болнична грижа, услуги за подобряване на менталното здраве, медицински услуги по домовете.

3. ***Омбудсман по здравни въпроси – Parliamentary and Health Service Ombudsman.*** Тази институция служи като последна инстанция за разглеждане на пациентски оплаквания по повод на услуги,

предоставяни чрез NHS. Решенията на омбудсмана са окончателни, като характерът на действието им е препоръчителен за засегнатите институции.

4. ***Служба за дентални оплаквания - Dental Complaints Service (DCS).*** Представлява независимо действаща институция, финансирана от Общия зъболекарски съюз (General Dental Council - GDC). Зъболекарският съюз действа като професионален регулатор за работещите в сферата на денталната медицина – лекари по дентална медицина, дентални медицински сестри, дентални терапевти, зъботехници и др. В рамките на дейността си GDC има правомощия да извършва разследвания и да санкционира професионалистите по дентална медицина във връзка с тяхната годност да упражняват професията си.

От своя страна, DCS е специална институция, която съдейства за ефективното разрешаване на спорове между пациенти и дентални професионалисти, произтичащи от предоставянето на частно финансирано дентално лечение. Нейната дейност не е насочена към налагане на санкции, а към постигане на решение и удовлетворяване на пациентския интерес.

За целта, в рамките на DCS функционира процедура по безплатно и безпристрастно решаване на спорове. В рамките на процес, състоящ се от три стъпки, пациентите могат да получат съдействие за решаване на въпроси, насочени към осъществяване на лечението и постигане на резултата, който е целен. Преди да стартират процедурата, пациентите трябва да идентифицират резултата, който искат да постигнат – това може да бъде извинение в случай на неподходящо отношение или неточно осъществено лечение; компенсация под формата на безплатно коригиращо лечение или поемане на разходите за лечение при алтернативен специалист.

DSC не дава съвети по медицински въпроси, не съдейства за оценка на лечението и неговите резултати и препоръчва на пациентите да потърсят съвет от лекар по дентална медицина, за да уточнят медицинските параметри на лечението, както и възможните методи за действие занапред. DSC не присъжда заплащане на обезщетение за вреди, тъй като това е въпрос от юридическо естество, и насочва пациентите да потърсят правна помощ. В рамките на процедурата обаче могат да се обсъждат въпроси относно възстановяване на суми за извършено лечение, тъй като това е част от отношенията между пациента и денталния специалист по предоставяне на услугата.

II. Процедури в институционалната медиация.

1. Участници.

Фасилитираното решаване на спорове чрез институционалните структури във Великобритания се развива с участието на следните страни:

1.1. Пациент (жалбоподател)

1.2. Медицински специалист (лечебно заведение) – всеки практикуващ в областта на здравеопазването е длъжен да поддържа процедура по управление на оплакванията и да отговоря в установените срокове на всяка постъпила жалба;

1.3. Надзорен орган – локална структура в рамките на професионална организация или към действащ регулатор; функциите и в процеса по разглеждане на спорове в здравеопазването са да осигури независимо и безпристрастно произнасяне по спора при недостатъчно удовлетворяване на пациентските претенции на първия етап от процедурата;

1.4. Фасилитиращ орган – след изчерпване на възможностите за постигане на ефективно решение по пътя на преговорите, оплакването може да бъде адресирано до някоя от институциите, разгледани в част I. от настоящото изложение. Тяхната функция е да съдействат на участващите страни за постигането на бързо и трайно решение на спорните въпроси.

Процедурите по фасилитирано решаване на спорове в сферата на здравеопазването във Великобритания са етапно структурирани, с възможност за неколкократно преразглеждане на споровете със съдействието на неутрален участник, с цел постигане на оптималното им решаване. Например, споровете, решени от ICB могат да бъдат повторно разгледани от NHS, чието произнасяне от своя страна може да се отнесе за окончателно преразглеждане пред омбудсмана по здравни въпроси.

2. Начало.

Законодателството изисква всяка институция да поддържа удобен, лесно достъпен и прозрачно оповестен метод за подаване на пациентски оплаквания. За да се разгледа оплакването, то трябва да попада в предметния обхват на действие на съответната институция,

да следва установените етапи на процеса по оплаквания, да бъде подадено по предвидения начин и в съответните срокове.

Всяка от разгледаните институции за доброволно и извънсъдебно решаване на спорове насърчава споровете да бъдат разгледани най-напред по метода на пряката комуникация между засегнатите страни. При отчитане на полезния ефект от подобно развитие акцент се поставя върху бързината на постигане на решение, избягването на излишна ескалация, възможността за подобряване на оперативните процеси в рамките на здравното заведение, обучителното въздействие за целия екип на локално ниво.[5]



Фигура 1. Пример за етапната структура на процес по оплаквания.

Източник: https://iscas.cedr.com/patients/complaints-process/

Повечето институции приемат оплаквания по телефон, e-mail. Предвидена е възможност за подаване на жалби чрез упълномощено лице, приложима за непълнолетни лица или лица в затруднение. Съществуват улеснения и изключения за случаите, в които поради грешка пациентската жалба не е адресирана до коректния субект; в тези хипотези съществува механизъм за препращане между институциите по компетентност.

В общия случай пациентското оплакване трябва да бъде подадено в рамките на определен срок след приключване на лечението, или на съответния етап от лечението, който е породил оплакването. Например, службата за дентални оплаквания разглежда спорове, отнесени до нея в рамките на дванадесет месеца от извършване на лечението; същият срок е поставен и за оплаквания пред бюрата за интегрирана грижа във връзка с услуги, финансирани от държавата.

[5] https://dcs.gdc-uk.org/patients/what-we-can-help-with

3. Развитие.

Общ принцип в уреждането на алтернативно решаване на спорове в здравеопазването е насърчаването на директната комуникация между засегнатите страни и стремежът към постигане на решение на възможно най-ранен етап. За целта медицинските професионалисти и лечебни заведения са задължени да поддържат актуална политика за управление на оплакванията, в която се посочват срокове за реакция и възможни методи за реакция на пациентските искания.

И в двата типа отношения в здравеопазването, държавно и частно финансирани, се поставя акцент на етапното структуриране на процеса по решаване на спорове. Началните фази винаги са насочени към пряко адресиране на казуса до участващия здравен професионалист, следва постепенно привличане на външни специалисти, първо на локално ниво, а след това и на централно.

Процедурите пред ISCAS, ICB, DCS и омбудсмана се развиват паралелно и независимо от производства по същия случай, протичащи пред съда или регулатори; насочени са към неюридическите елементи от пациентските спорове и не възпрепятстват паралелното осъществяване на субективни права по законов ред.

Специален акцент при разработването на правила за разглеждане на спорове както на частно, така и на централно ниво, е установяване на единни срокове за отговор на всеки етап от процеса. Това е насочено към повишаване на пациентската информираност и намаляване на нивото на тревожност и несигурност, постигане на бързо решаване на споровете и отстраняване на точките на конфликт.

4. Резултат – сила на решенията.

Институционалната медиация във Великобритания е ориентирана към постигане на трайно решаване на конфликтите между участващите страни. Целта на процедурите по паралелно решаване на спорове е да се адресират емоциите на пациентите, да се отговори на оплакванията им свързани с грижата, съпътстваща лечението, своевременната им информираност за спецификите и развитието на медицинското им състояние. Нито ISCAS, нито омбудсманът, нито DCS разполагат с правомощия да налагат принудително изпълнение на каквито и да е действия от участниците в спора. Процедурите пред

тези институции приключват с издаване на препоръка и проследяване на тяхното спазване им от участващите здравни институции.

5. Разноски.

Като правило процедурата по оплаквания е безплатна за пациента, спазват се и процедури за гарантиране на недискриминация на тези, които са подали оплаквания, в сравнение с останалите (отделен регистър на оплакванията, несвързан с пациентските досиета).

В частност, процедурата пред ISCAS се финансира с формиране на бюджет чрез годишни вноски на членуващите медицински професионалисти и лечебни заведения[6]; като част от дейността на NHS, прилежащата процедура по решаване на спорове се финансира на централно ниво, чрез вноски от практикуващите специалисти и държавно финансиране; Dental Complaint Service[7] е структура, съществуваща към зъболекарския съюз и финансирана чрез бюджета на тази институция, който от своя страна се формира от годишни вноски на практикуващите специалисти; процедурите пред омбудсмана са безплатни за пациентите и се финансират от централния бюджет. [8]

III. Ефекти на институционалната медиация.

Съществуващите институционални механизми на разглеждане на спорове във Великобритания ефективно адресират аспекти на отношенията, които поради естеството си остават извън спецификата на традиционния съдебен процес. Това е така, понеже отношенията в здравеопазването се реализират не само като насрещно осъществяване на субективни права и задължения, а и чрез неразривно инкорпорираната в тях висока степен на проява на етични норми. Спазването им не може да бъде принудително наложено, тъй като не са скрепени с конкретна санкция, а съблюдаването им води до поддържане на професионална етика и високо качество на здравните услуги.

Разгледаната система за извънсъдебно управление на спорове има за резултат ясното разграничаване на етичните от правнорегулираните аспекти на отношенията в здравеопазването. Фасилитираното

---

[6] https://iscas.cedr.com/patients/complaints-process/

[7] https://dcs.gdc-uk.org/

[8] https://www.ombudsman.org.uk/publications/how-we-can-help-you-leaflet

решаване на спорове може да повлияе благоприятно по отношение на запазването на взаимното доверие между лекар и пациент – трудно постижим ефект в условията на контрадикторен съдебен процес, характерен с ясно и твърдо противопоставяне на позиции и насищане на отношенията с широк спектър от негативни емоции – гняв, обида, обвинение и т.н.

Фокусът на дейността и на ISCAS, и на DCS, и на механизма за решаване на спорове към NHS, е насочен към бъдещо постигане на решение, вместо към ретроактивно изследване на причините за спора и произтичащите от това последици. Пример за това е указанието[9] на ISCAS към пациентите при оформяне на оплакванията си да се стремят към ясно обяснение на ситуацията и търсения резултат, вместо към сложни юридически аргументи.

Адресирането на неюридическите елементи от отношенията в здравеопазването е ясно обяснено в публикацията на ISCAS "Много от оплакванията в здравеопазването не са относно клиничната грижа, а относно това, как хората са се почувствали" (Many healthcare complaints aren't about clinical care – they're about how people felt.)[10]. В текста се обръща внимание, че ефективното решение на оплакванията не се ограничава до доказване на фактите (какво се е случило), а в признание на субективните усещания на пациента и предприемане на ефективни действия за облекчаване на страданията му.

IV. Приложение на институционалната медиация в здравеопазването в България.

В доклада „Медиационни практики при разрешаване на конфликти „Лекар-пациент""[11], проф. д-р Галина Йолова посочва характера на отношенията в сферата на здравеопазването като конфликтогенен фактор: „Спецификите на развитие на отношенията при предоставяне на медицинско обслужване на различните нива на функциониране на

[9] https://iscas.cedr.com/case-study-using-artificial-intelligence-ai-to-help-write-a-complaint-what-worked-and-what-didnt/

[10] https://iscas.cedr.com/turning-complaints-into-insights-iscas-hints-and-tips-for-uk-healthcare-many-healthcare-complaints-arent-about-clinical-care-theyre-about-how-people-felt/

[11] Йолова, Г. 2023„Медиационни практики при разрешаване на конфликти „Лекар-пациент", проф. д-р Галина Йолова https://conference.ue-varna.bg/mediation/MDPS2023/173-182.pdf

болничната и извънболничната помощ може би в най-голяма степен предполагат, а и винаги са били свързани с повишена конфликтност в отношенията на участващите страни. От една страна, засягайки в най-значителна степен базисни пациентски права, в това число достъп до навременна, достъпна, качествена и ефективна медицинска помощ, както и справедливо и недискриминационно здравно обслужване, те се явяват основа за развитие на специфична и изострена конфликтогенна обстановка. От друга, предполагаемото и нужно високо ниво на поверителност, доверие и емпатия при реализиране правото на медицинска помощ неизбежно създава ситуация на изострени очаквания, неоправдаването или слабото оправдаване, на които се отразява в една или друга степен в различен по естеството си междуличностен конфликт.“

Не е достъпна официална статистика, от която да се направи анализ на процентния дял на споровете в областта на здравеопазването, които се разглеждат от съдилищата. Без оглед от количествения признак, при преценката на положителните ефекти на институционалната медиация, трябва да се оценят качествените характеристики на конфликтите в сферата на здравеопазването, а именно високата степен на психо-емоционално въздействие, с която се отличават, и което обуславя подходящото приложение на извънюридически способи за решаването им.

Наличието на предвидим институционален механизъм за извънсъдебно решаване на спорове в сферата на здравеопазването, функциониращ в съдействие между публичния и частния сектор, ще намали административната тежест за пациента, ще улесни упражняването на правата му, ще допринесе за допълнителна сигурност и надеждност в здравните услуги, ще действа като ефективно средство за управление на субективните измерения и намаляване на неимуществените вреди, съпътстващи неефективното лечение или неефективна комуникация, изразяващи се в претърпени душевни страдания, чувство за безизходица, несправедливост или липса на грижа.

Ефективното развитие на система за администриране на оплаквания и спорове в сферата на здравеопазването, подобно на разгледаната във Великобритания, ще има за резултат повишено качество на здравните грижи, подобрена комплексност на медицинската услуга, третираща както целенасоченото решение на медицинския проблем, така и предоставяне на комфорт и спокойствие паралелно с това.

В цитирания труд на проф. Йолова съществува препоръка за въ-

веждането на правомощия за провеждане на медиационни процедури в нормативно предвидените функции на специализираните администрации, ангажирани с пациентските права. В частност, предложените компетентни администрации са Дирекция „Защита правата на пациентите“ към Министерство на здравеопазването, която обаче понастоящем не е част от структурата на администрацията на тази институция;[12] както и Обществения съвет по правата на пациента към министъра на здравеопазването[13]. В допълнение към предложението на проф. Йолова, медиационна процедура може да бъде добавена към процедурата по разглеждане на жалби и сигнали от Изпълнителна агенция Медицински надзор.

На основа на институционалната медиация във Великобритания, фасилитиращи функции по решаването на спорове в сферата на здравеопазването в България могат да се възложат на независима институция, действаща в сътрудничество с Комисия за защита на потребителите (по примера на Независимата служба за разрешаване на оплаквания в здравния сектор ISCAS), както и на съответни структури за решаване на спорове, които да функционират към Българския зъболекарски съюз и Българския зъболекарски съюз - по подобие на функциониращата процедура пред Службата за дентални оплаквания (DSC).

Заключение

На основа на сравнителноправното изследване на процедурите за решаване на спорове в сферата на здравеопазването в България и Великобритания, е подходящо да се създаде стратегия за въвеждане на институционни механизми за решаване на спорове в областта на здравеопазването у нас. Подобни процедури трябва да се развиват паралелно с традиционните методи за съдебно разглеждане на пациентските претенции, основаващи се на твърдения за нарушени законови права. По този начин ще се действа ефективно за справяне и с регулаторните, и с етичните измерения на отношенията между лекар и пациент, което ще съдейства за цялостно повишаване на качеството на здравната грижа.

[12] https://www.mh.government.bg/bg/ministerstvo/vatreshna-struktura
[13] https://iisda.government.bg/ras/adm_structures/council/3893

Използвана литература

1. Йолова Г. (2023) Медиационни практики при разрешаване на конфликти „лекар-пациент“ https://conference.ue-varna.bg/mediation/MDPS2023/173-182.pdf
2. Yolova, G. (2023) Mediation practices in doctor-patient conflict resolution https://conference.ue-varna.bg/mediation/MDPS2023/173-182.pdf
3. Официална страница на Министерство на здравеопазването (https://www.mh.government.bg/)
4. Официална страница на Обществен съвет по правата на пациента (https://iisda.government.bg/ras/adm_structures/council/3893)
5. Официална страница на правителството във Великобритания (https://www.gov.uk/)
6. Официална страница на Dental Complaints Service (DCS) (https://dcs.gdc-uk.org/)
7. Официална страница на General Dental Council (GDC) (https://www.gdc-uk.org/)
8. Официална страница на ISCAS – Independent Sector Complaints Adjudication Service (https://iscas.cedr.com/)
9. Официална страница на Parliamentary and Health Service Ombudsman (PHSO) (https://www.ombudsman.org.uk/)
10. Ставру, Ст. (2016) „Грижата и нейните юридически пространства“, публикувана в Кънева, В., Ст. Ставру Етични и правни граници на съвременните медицински грижи. С., 2015, с. 11-35 Налице на: https://www.challengingthelaw.com/medicinsko-pravo/grijata/
11. Stavru, St. (2016) „Grizhata i neynite yuridicheski prostranstva”, published in Kyneva, V., St. Stavru Etichni i pravni granitsi na syvremennite meditsinski grizhi. Sofiya 2015, p. 11-35
12. Стандарти на General Dental Council (GDC) (https://standards.gdc-uk.org/)

За контакти:
Таня Ибрямова
медиатор и юрист
e-mail: Ibryamova_tanya@hotmail.com

МЕДИАЦИЯТА КАТО ВИСША ФОРМА НА ЗАКРИЛА НА НАЙ-ДОБРИЯТ ИНТЕРЕС НА ДЕТЕТО В МЕЖДУНАРОДНОТО СЕМЕЙНО ПРАВО

Доц. д-р Даниела Петрова
Технически университет – Варна, кат. „Социални и правни науки“

MEDIATION AS THE HIGHEST FORM OF PROTECTION OF THE BEST INTEREST OF THE CHILD IN INTERNATIONAL FAMILY LAW

Assoc. Prof. Daniela Petrova, Ph.D.
Technical University - Varna, Department of Social and Legal Sciences

Резюме: В настоящото изследване авторът представя медиацията като висша форма на закрила на най-добрият на детето в контекста на международното право. Прави се обзор на международната правна рамка относимо към закрилата на най-добрият интерес на детето в контекста на упражняване на родителската отговорност, международното отвличане/извеждане на дете. Авторът представя анализ на съдебната практика в подкрепа на теоретичната част на изследването.

Ключови думи: *международна правна уредба, медиация, най-добрия интерес на детето, родителска отговорност*

Abstract: In this study, the author presents mediation as a superior form of protection of the best interests of the child in the context of international law. An overview of the international legal framework relevant to the protection of the best interests of the child in the context of the exercise of parental responsibility, international child abduction/removal is provided. The author presents an analysis of case law in support of the theoretical part of the study.

Key words*: international legal framework, mediation, best interests of the child, parental responsibility*

DOI: 10.56065/MDPS/2026.181

Въведение

В съвременния свят, характеризиращ се с висока мобилност, броят на трансграничните семейни конфликти нараства значително. Когато родителите са от различни националности или живеят в различни държави, раздялата често води до сложни спорове за родителски права, обичайно местопребиваване на детето и международ-

но отвличане. Медиацията се утвърждава като алтернативен способ (ADR), който поставя най-добрия интерес на детето (Best Interests of the Child - BIC) като водещ критерий, надминавайки тясното правно тълкуване на съдебната система. Особено в контекста на трансграничното движение на хора, защитата на най-добрия интерес на детето изисква гъвкавост, която съдебната система често не може да осигури поради своята формалност и състезателен характер. Въвеждането на Регламент (ЕС) 2019/1111 (Брюксел IIb)[1] и измененията в българското законодателство[2],[3],[4] от 2025 г. поставят медиацията в центъра на семейноправната закрила.

Медиацията в семейните спорове с международен елемент се налага като основен инструмент, който надхвърля строго юридическото решаване на спора, насочвайки се към емоционалните и психологически нужди на детето. Както отбелязва Стамболиев (2025)[5], медиацията позволява на родителите да поемат отговорност за бъдещето на детето, вместо да делегират това решение на съдия. Според актуални изследвания, медиацията не е просто инструмент за разрешаване на спор, а метод за закрила, който намалява психологическия травматизъм у детето, причинен от продължителни съдебни битки. Във фокуса на международното право през 2024-2026 г. е трансформирането на семейните отношения от състезателни в сътрудничещи. Актуалността на научното изследване се обуславя от високата численост на международни бракове, мобилност на работещите, развитие на обществените отношения и съответната трансформация на правната рамка, която ги регулира, като определящи са и ценности, традиции, религия, нагласи свързани с възпитанието и отглеждането на дете. Авторът се фокусира върху актуалната съдебната практика в национален и международен аспект за периода 2024-2026 г. свързана

---

[1] **Регламент (ЕС) 2019/1111 на Съвета от 25 юни 2019 година** (относно компетентността, признаването и изпълнението на решения по брачни въпроси и въпроси, свързани с родителската отговорност, и относно международното отвличане на деца - „Брюксел IIb)

[2] Гражданско процесуален кодекс изм. .обн в ДВ бр. 55 от 8 юли 2025 г.

[3] Закон за медиацията Обн., ДВ, бр. 110 от 17.12.2004 г. , изм. обн в ДВ бр. 55 от 8 юли 2025 г.

[4] Наредба № 12 от 28 юли 2025 г. за медиаторите и процедурите в съдебните центрове по медиация (Приета от Висшия съдебен съвет с решение по протокол № 21/28.07.2025 г. Обн. - ДВ, бр. 62 от 30.07.2025 г.)

[5] Стамболиев, А. (2025). Медиация в семейните спорове: Теория и практика. София: Сиби.

с прилагането на медиацията като инструмент за закрила и регулиране на най-добрият интерес на детето в контекста на международното право. Целта на настоящата разработка е да се изследва и анализира правната природа и практическите предимства на медиацията като средство за алтернативно решаване на спорове в международното семейно право, защитавайки тезата, че тя представлява висша форма на закрила на най-добрия интерес на детето в сравнение с традиционния съдебен процес. Преценката относно ***ефикасността*** се съсредоточава основно върху измерването на резултатите. Това е оценка, но се разглежда като критичен синтез на напредъка, трудностите и предизвикателствата, които съществуват пред този извънсъдебен способ за разрешаване на спорове. Следва да се прецени как медиаторите и страните се справят със ситуациите и проблемите, пред които са изправени[6]. За постигането на посочената цел следва да се решат следните изследователски задачи от автора: 1./ Да се изясни съдържанието на понятието „най-добър интерес на детето“ по смисъла на Конвенцията на ООН за правата на детето и да се анализира защо медиацията се разглежда като по-висша форма на закрила в сравнение със съдебното производство; 2/. След анализ на международноправната рамка: да се проучат инструментите на международното частно право (Хагска конвенция[7] от 1980 г., Регламент Брюксел IIa/IIb), които насърчават доброволното уреждане на спорове при трансгранично отвличане на деца и родителска отговорност; 3/. Да се разгледат добри практики и модели на специализирана трансгранична семейна медиация в различни юрисдикции, поставящи акцент върху участието на детето в процеса; 4./ Да се изследва влиянието на медиацията върху емоционалното състояние на детето в контекста на международен семеен конфликт (намаляване на стреса, запазване на връзката с двамата родители). 5/. Да се идентифицират основните правни, културни и езикови предизвикателства пред трансграничната медиация, които могат да попречат на най-добрия интерес на детето; 6/. Да се

---

[6] Георгиева,Кр.(2021) „Ефикасността на медиацията в различните обществени сфери“,р.105 , сп. Сборник доклади четвърта научно практическа конференция с международно участие Социална работа, мениджмънт и социално развитие: съвременни предизвикателства, перспективи и иновативни практики 2021

[7] Хагска конвенция за гражданските аспекти на международното отвличане на деца,,ратифицирана със закон, приет от 39-то НС на 21.02.2003 г. - ДВ, бр. 20 от 4.03.2003 г. и издадена от Министерството на правосъдието, обн., ДВ, бр. 82 от 16.09.2003 г., в сила от 1.08.2003 г.

изготвят препоръки за подобряване на правната рамка и практиката в България за прилагане на медиация при международни спорове (напр. специализирано обучение на медиатори, участие на детето);

Изложение

I. Понятието „най-добър интерес на детето“ в международното и Европейското право.

Конвенция на ООН за правата на детето (1989)[8]

Понятието за „най-добрите интереси на детето“ не е ново. Всъщност то съществува отпреди Конвенцията и е заложено още в Декларацията за правата на детето от 1959 г. [9](точка 2), в Конвенцията за премахване на всички форми на дискриминация срещу жените[10] (член 5, буква „б“ и член 16, параграф 1, буква „г“), както и в регионални инструменти и много национални и международни правни актове. [11]Съгласно чл. 3 от Конвенцията на ООН за правата на детето (КПД), най-добрият интерес на детето е основно съображение във всички действия, отнасящи се до децата. Комитетът по правата на детето в своите забележки (General Comments) акцентира, че медиацията трябва да гарантира, че нейната цел не е просто сключване на споразумение между родителите, а постигане на решение, което най-добре отразява нуждите на детето. Където в чл.1 определя: „дете“ означава всяко човешко същество на възраст под 18 години освен ако съгласно закона, приложим за детето, пълнолетието настъпва по-рано. Най-добрият интерес на детето (НИД) се разглежда като ди-

---

[8] Конвенция за правата на детето,Приета от ОС на ООН на 20.11.1989 г. Ратифицирана с решение на ВНС от 11.04.1991 г. - ДВ, бр.32 от 23.04.1991 г. В сила от 3.07.1991 г.

[9] Декларацията за правата на детето от 1959 г. приета от ООН и ратифицирана 1991г. достъп на https://www.marica.bg/svqt/na-tozi-den-oon-priema-deklaraciqta-za-pravata-na-deteto

[10] Конвенция за премахване на всички форми на дискриминация по отношение на жените, приета от ОС на ООН на 18.121979 г.,(Ратифицирана с Указ № 1944 от 18 септември 1981 г. - ДВ, бр. 76 от 1981 г. - ДВ, бр. 76 от 1981 г. В сила за България от 10 март 1982 г. Оттегляне на резервата по чл. 29, ал. 1 със закон на Народното събрание от 5 май 1992 г. - резервата е оттеглена на 24 юни 1992 г.)Издадена от Министерството на външните работи,Обн. ДВ. бр.17 от 2 Март 2010г.

[11] Общ коментар № 14 (2013) Най-добрия интерес на детето – първостепенно съображение,р..5 достъп на https://www.unicef.org/bulgaria/sites/unicef.org.bulgaria/files/2018-09/GC_14_BG.pdf

намично понятие, което изисква контекстуална преценка (UNICEF, 2014)[12]. Според Общ коментар № 14 (2013), НИД е трипластово понятие: едновременно материално право, фундаментален интерпретативен принцип и процесуално правило.

В съвременната правна доктрина се подчертава, че при трансгранични спорове НИД надхвърля чисто териториалните интереси на една държава и се фокусира върху:

• Правото на детето да поддържа връзка и с двамата родители (Хагска конвенция от 1980 г.);

• Психологическата стабилност и непрекъснатост на грижите.

Медиацията е предпочитан извънсъдебен метод за уреждане на международни спорове. Принципът за „най-добрия интерес на детето“ е висш правен принцип. В контекста на медиацията, това означава активно участие на детето (според възрастта) и осигуряване на стабилност, поддържане на връзка и с двамата родители (Hampel & Schoon, 2024)[13]. В България, съдебната практика подчертава, че това не е право на родителите да притежават детето, а право на детето да расте в здравословна среда (Решение № 15/2025 на ВКС)[14] за родителска отговорност, поставящ най-добрия интерес на детето на първо място чрез осигуряване на „детесъобразна“, защитена среда и гъвкави решения. Тя е особено ефективна при случаи на международно отвличане или трансгранични разводи, насърчавайки конструктивен диалог и дългосрочна стабилност. Съблюдавайки най- добрият интерес на детето**:** медиацията се фокусира върху нуждите на детето (сигурност, емоционална стабилност), а не върху правната „победа на родител“, което съответства на международните правни стандарти. Медиацията трансформира процеса от състезателен (win-lose) в сътрудничещ (win-win), поставяйки благополучието на детето в центъра на вниманието, за разлика от съдебната зала, където фокусът често пада върху правните технически детайли. **Медиацията е подходя-**

---

[12] В контекста на документите на UNICEF (по-специално Общ коментар № 14 от 2013 г., публикуван през 2014 г.), **„най-добрият интерес на детето“** се разглежда като динамично понятие, което изисква контекстуална преценка.

[13] Част от дискусията по обсъждане и приемане на текстове в СК относно споделеното родителство-2025г., като резултат изм.

Семеен кодекс : Обн., ДВ, бр. 47 от 23.06.2009 г., в сила от 1.10.2009 г., ., , изм. и доп., бр. 115 от 30.12.2025 г., в сила от 30.12.2025 г.

[14] Решение №15/16.01.2025 по гр. д. №368/2024 на ВКС, ГК, III г.о., докладвано от съдия Николай Иванов

ща: при спорове за родителски права, режим на лични отношения, международно преместване. Следва да се отчете и необходимостта от специализация на медиаторите, които следва да притежават необходими умения за работа с международни дела и психологическа компетентност. Медиаторът в семейните спорове не е просто неутрална страна. Той трябва да притежава специализирани знания за психологията на детето и международното семейно право. Медиацията не винаги е приложима и подходяща. Не се допуска медиация при доказано наличие на домашно насилие или сексуален тормоз или когато единият родител не може да преговаря свободно. [15]

Въпреки общата рамка на ЕС, подходите за определяне на НИД се различават:

В **България:** НИД е дефиниран в § 1, т. 5 от Допълнителните разпоредби на Закона за закрила на детето[16] и се фокусира върху „всестранните интереси на детето“ (физически, емоционални, психически потребности, изслушване на детето). ВКС (2021-2024) налага практика, съпоставяща условията при двамата родители по чл. 59, ал. 4 СК.

В **Германия:** Прилага концепцията за *Kindeswohl* (благополучие на детето), която силно набляга на стабилността на средата (*Kontinuitätsprinzip*). Немските съдилища са много склонни да изслушват деца (дори много малки) и да ангажират специализирани служби (Jugendamt).

Във **Франция:** Фокусира се върху *l'intérêt supérieur de l'enfant*, като често прилага т.нар. „споделено местоживеене“ (résidence alternée) като стандарт, освен ако не е против НИД. Френската система активно използва медиатори в рамките на процедурата по развод.

Разлика в медиацията: В Германия и Франция трансграничната медиация е силно институционализирана (напр. чрез MiKK e.V. в Берлин), докато в България е в процес на активно развитие чрез съдебните центрове по медиация след последните промени в националното законодателство след като Конституционният съд (КС) на Репу-

[15] Ковачева, М. (2024, декември 30). Международно отвличане на деца: Как да защитите правата си според Хагската конвенция. Advokatkovacheva.bg. https://advokatkovacheva.bg/mezhdunarodno-otvlichane-na-dete1/

[16] Закон за закрила на детето, Обн. ДВ. бр.48 от 13 Юни 2009г. изм. ДВ. бр.106 от 22 Декември., изм. и доп. ДВ. бр.23 от 27 Февруари 2026г.

блика България с Решение № 11 от 01.07.2024 г. по к.д. № 11/2024 г.)[17] обяви за противоконституционни текстовете в Закона за медиацията (ЗМ) и Гражданския процесуален кодекс (ГПК), въвеждащи задължителна съдебна медиация. Съдът счете, че те засягат свободата, нарушават правото на достъп до съд и са несъвместими с доброволния характер на процедурата.

II. Медиацията в международното право. Анализ на съдебната практика (2024-2026) при международната семейно медиация

Международната семейна медиация е призната за водещ алтернативен способ за разрешаване на спорове, който „поставя детето на първо място“. За разлика от съдебните битки, медиацията намалява деструктивния ефект на конфликта и осигурява „детесъобразна“ (child-friendly) среда. Тя е обичайно трангранична медиация и може да се осъществи и помощта на ко-медиация и дигитални средства (онлайн, имейл кореспонденция и др.)

Международно правната рамка приложима при медиация в семейното право включва: Конвенция на ООН за правата на детето (1989): Чл. 3 – НИД- като първостепенно съображение; Хагска конвенция от 1980 г. за гражданските аспекти на международното отвличане на деца: насърчаване на доброволното уреждане на спорове; Хагска конвенция от 1996 г. /свързана с компетентност, приложимо право и родителска отговорност/, както и правото на ЕС: Регламент (ЕС) 2019/1111 (Брюксел IIб)/ относно прилагане на медиация в трансгранични спорове и специализираната съдебна практика и регламенти (2024-2026):

Регламент (ЕС) 2019/1111 (Брюксел IIб): в сила от 1 август 2022 г., Регламентът засилва ролята на медиацията (чл. 25), като задължава съдилищата да канят страните да разгледат възможността за медиация, освен ако това не е против НИД.

Съдебна практика на СЕС (2024-2025): Съдът на ЕС (СЕС) подчертава, че преценката за връщане на дете (чл. 11 от Брюксел IIа/

[17] Решение № 11 от 01.07.2024 г. (дело № 11/2024 г.) на КС на РБ достъп на https://news.lex.bg/%D0%_BA%D0%_BE%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%86%D0%B8%_D0%_BE%_D0_%_BD%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D1%82-%D1%81%D1%8A%D0%B4-%D0%BE_%D1%82%D0%_BC_%D0%B5%D0%BD%D0%B8-%D1%81%D1%8A%D0%B4%D0%B5/

IIб) трябва да бъде индивидуална, избягвайки автоматизъм, като се оценява дали връщането не застрашава физическото или психологическото здраве на детето (дело C-375/13[18] и практика от 2025 г.).

Malta Process (2024-2025): Работната група към Хагската конференция (HCCH) за трансгранична семейна медиация (Malta V conference, 2024) активно работи за насърчаване на медиацията в случаи на международно отвличане, когато Хагската конвенция от 1980 г. е трудно приложима.

През последните две години (2024 – 2026) Съдът на Европейския съюз (CEC) и националните съдилища все по-често подчертават задължението на съдиите да насърчават медиацията, в съответствие с Регламент (ЕС) 2019/1111 (Брюксел IIб), който замени Брюксел IIа.[19]

Анализ на чл. 11 от Брюксел IIа/IIб: Съдебната практика (напр. *M.V. v. Poland, 2021)*[20] и скорошни тълкувания до 2025) показва, че макар принципът за бързо връщане да е водещ, изключенията, базирани на „тежък риск“ за детето (чл. 13 от Хагската конвенция)[21], изискват дълбок анализ, който медиацията може да извърши по-добре от съда. Медиацията дава възможност за обсъждане на защитни мерки (undertakings), които съдът не може да наложи сам, а родителите могат да договорят. В този смисъл е и утвърдилата се **Практика на**

---

[18] Document 62013CA0375,Case C-375/13: Judgment of the Court (Fourth Chamber) of 28 January 2015 (request for a preliminary ruling from the Handelsgericht Wien — Austria) — Harald Kolassa v Barclays Bank plc (Area of freedom, security and justice — Regulation (EC) No 44/2001 — Jurisdiction in civil and commercial matters — Consumer contracts — Consumer, domiciled in one Member State, having purchased securities issued by a bank in another Member State from an intermediary established in a third Member State — Jurisdiction for actions brought against the bank that issued those securities) достъп на : https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX:62013CA0375

[19] Регламент „Брюксел IIа“ (Регламент (ЕО) № 2201/2003) е ключов акт на ЕС, определящ правилата за компетентност, признаване и изпълнение на решения по брачни дела (развод, законна раздяла) и дела, свързани с родителската отговорност. Той се прилага във всички държави членки, с изключение на Дания, като цели улесняване на правното сътрудничество при трансгранични спорове.

[20] In the case of M.V. v. Poland, The European Court of Human Rights (First Section), case № 16202/14) достъп на :https://hudoc.echr.coe.int/spa#{%22itemid%22:[%22001-208888%22]}

[21] Хагска конвенция за гражданските аспекти на международното отвличане на деца,ратифицирана със закон, приет от 39-то НС на 21.02.2003 г. - ДВ, бр. 20 от 4.03.2003 г. Издадена от Министерството на правосъдието, обн., ДВ, бр. 82 от 16.09.2003 г., в сила от 1.08.2003 г. Case of McILWRATH v. RUSSIA, (Application no. 60393/13) достъп на ttps://hudoc.echr.coe.int/eng#{%22itemid%22:[%22001-175481%22]}

ЕСПЧ: Съдът в Страсбург (напр. *McIlwrath v. Russia*[22], затвърдено в решения от 2025) подчертава, че „най-добрият интерес“ изисква детето да не бъде употребявано като инструмент в родителската война, което прави медиацията по-подходяща за постигане на траен мир от едно принудително изпълнение. **Voice of the Child:** Специализираната медиация (iCare project, 2022-2024)[23] доказа, че включването на гласа на детето чрез обучен медиатор е много по-малко травмиращо, отколкото изслушването му в съдебна зала. Международната семейна медиация е специфична и може да бъде определена като**:** бинационална медиация (двама медиатори от различна култура), отличаваща се със следните предимства пред съдебното производство**:** по-бързо и по-евтино решение; запазване на отношенията между родителите за съвместно родителство; по-висока степен на доброволно изпълнение на споразумението; устойчивост на решенията. За последната 2025г. статистиката отразена на сайта на Министерството на правосъдието показва успеваемост относно информираността относно възможността за търсене на закрила при извеждане на дете извън страната без знанието или против волята на другия родител.[24]

Заключение

Медиацията прилагана в международното семейно право, днес все убедително можем да определим, като утвърждаващ като ефективен способ, който трансформира конфликта в диалог, поставяйки детето в центъра на вниманието. В международното право медиацията не е просто алтернатива, а се превръща в препоръчителен стандарт за разрешаване на семейни конфликти. Тезата на автора, че е необходимо специализирано обучение на специалистите подготвяни за работа в областта на международната семейна медиация с познания както в областта на международното право така и в областта на детска психология. Медиацията представлява помирителна процедура, която при успешно провеждане завършва със споразумение. Незавършилата

[22] Case of McILWRATH v. RUSSIA, (Application no. 60393/13) достъп на ttps://hudoc.echr.coe.int/eng#{%22itemid%22:[%22001-175481%22]}

[23] iCare2. (2026, март 23). Международна семейна медиация: когато решенията поставят детето на първо място. Netlaw.bg. https://www.netlaw.bg/bg/a/mezdunarodna-semeina-mediaciya-kogato-reseniyata-postavyat-deteto-na-prvo-myasto-icare2

[24] Сайт на Министерство на правосъдието достъп на https://mjs.bg/home/index/4438ff0a-c109-4a77-94b5-b5ab9869b3f3

със споразумение, а прекратена медиационна процедура също се счита за успешен опит за решаване на спора извънсъдебно. За разлика от съдебната процедура, която е строго формализирана, при медиацията е налице свобода на диалога и на броя на срещите между спорещите страни и медиатора. Успешната трансгранична семейна медиация с постигнато споразумение води до доброволност и устойчивост на постигнатите решения между родителите като реализирана най-висша форма на закрила на най-добрият на детето в контекста на международното семейно право. Медиацията при отвличането на дете скъсява пътя за връщането му в обичайното местопребиваване и при родителя на който са отредени по съдебен акт родителските права.

Препоръки: 1/ Необходимост от по-тясно сътрудничество между централните органи по Хагската конвенция и медиаторите; 2/ Информираност на гражданите за възможността да прилагат медиацията по въпросите на родителската отговорност, както по време на брака/фактическото съжителство, така и по време на прекратяване и след прекратяване на брака/фактическото съжителство с оглед закрила на най-добрият интерес на детето.; 3/ Подготовка на специализирани медиатори в областта на трангранична семейна медиация; 4./ Да се изследва влиянието на медиацията върху емоционалното състояние на детето в контекста на международен семеен конфликт (намаляване на стреса, запазване на връзката с двамата родители). 5/ Да се идентифицират основните правни, културни и езикови предизвикателства пред трансграничната медиация, които могат да попречат на най-добрия интерес на детето; 6/ Да се изготвят препоръки за подобряване на правната рамка и практиката в България за прилагане на медиация при международни спорове (напр. специализирано обучение на медиатори, участие на детето така както е в Германия).

Използвана литература

1. Георгиева,Кр.(2021) „Ефикасността на медиацията в различните обществени сфери“,р.105 , сп. Сборник доклади четвърта научно практическа конференция с международно участие: Социална работа, мениджмънт и социално развитие: съвременни предизвикателства, перспективи и иновативни практики 2021
2. (Georgieva,Kr.”Efikasnostta na mediacijta v razlichnite obcthestveni

sferi$,p 105qsp.Sbornik dokladi tchetvarta nauchno prakticheska konferencij s mejdunarodno uchastie7Socialna rabota,menidjmant I socialno razvitie 7sywremenni predizvikatelstva, perspektivi I inovativni praktiki 2021)

3. Гражданско процесуален кодекс изм. .обн в ДВ бр. 55 от 8 юли 2025 г.
4. (Grajdansko procesualen kodeks,izm. Ofbn.v DV br. 55 ot 08juli 2025g)
5. Декларацията за правата на детето от 1959 г. приета от ООН и ратифицирана 1991г. достъп на https://www.marica.bg/svqt/na-tozi-den-oon-priema-deklaraciqta-za-pravata-na-deteto
6. (Deklaracij za pravata na detetofj 1959 g. prieta ot OON I ratificirana 1991g. dostap na https://www.marica.bg/svqt/na-tozi-den-oon-priema-deklaraciqta-za-pravata-na-deteto)
7. Document 62013CA0375,Case C-375/13: Judgment of the Court (Fourth Chamber) of 28 January 2015 (request for a preliminary ruling from the Handelsgericht Wien — Austria) — Harald Kolassa v Barclays Bank plc (Area of freedom, security and justice — Regulation (EC) No 44/2001 — Jurisdiction in civil and commercial matters — Consumer contracts — Consumer, domiciled in one Member State, having purchased securities issued by a bank in another Member State from an intermediary established in a third Member State — Jurisdiction for actions brought against the bank that issued those securities) достъп на : https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX:62013CA0375
8. Закон за закрила на детето, Обн. ДВ. бр.48 от 13 Юни 2000 г., изм. и доп. ДВ. бр.23 от 27 Февруари 2026 г. (Zakon za zakrila na deteto,Obn.DV.br48 ot 13 jli 2000g.izm. I dop. DV br.23 ft 27fewruari 2026g.|
9. Закон за медиацията Обн., ДВ, бр. 110 от 17.12.2004 г. , изм. обн в ДВ бр. 55 от 8 юли 2025 г.
10. (Zakon za mediaciata(Obn.DV,br.110 ot 17.12.2004 g., izm.obn.DW br.55 ot 8jli 2025g=)
11. In the case of M.V. v. Poland, The European Court of Human Rights (First Section), case № 16202/14) достъп на https://hudoc.echr.coe.int/spa#{%22itemid%22:[%22001-208888%22]}

12. Ковачева, М. (2024, декември 30). Международно отвличане на деца: Как да защитите правата си според Хагската конвенция. Advokatkovacheva.bg. https://advokatkovacheva.bg/mezhdunarodno-otvlichane-na-dete1/ (Kovatceva,M(2024,dekemvri,30| Mejdunaronoto otwlichane na deca:Kak da zashtitim pravata si spored Hagskata konvencij Advokatkovacheva.bg. https://advokatkovacheva.bg/mezhdunarodno-otvlichane-na-dete1/|
13. Конвенция за правата на детето,Приета от ОС на ООН на 20.11.1989 г., Ратифицирана с решение на ВНС от 11.04.1991 г. - ДВ, бр.32 от 23.04.1991 г. В сила от 3.07.1991 г.
14. (Konvencij za pravata na detetoqprieta ot OS na OON na 21.11.1989g, ratificirana s rechenie na WNS ot 11.04,1991g-DV, br.32 ot 23.04.1991g,v sila ot 03.07.1991g.
15. Конвенция за премахване на всички форми на дискриминация по отношение на жените, приета от ОС на ООН на 18.12.1979 г.,(Ратифицирана с Указ № 1944 от 18 септември 1981 г. - ДВ, бр. 76 от 1981 г. - ДВ, бр. 76 от 1981 г. В сила за България от 10 март 1982 г. Оттегляне на резервата по чл. 29, ал. 1 със закон на Народното събрание от 5 май 1992 г. - резервата е оттеглена на 24 юни 1992 г.) Издадена от Министерството на външните работи,Обн. ДВ. бр.17 от 2 Март 2010 г.
16. (Konvencij za premahvane na wsitchki former na diskriminacij po onoshenie na jenite,prieta ot OS na OON na 18.12.1979g.,(ratificirana s Ukaz)1944 ot 18 septemvri 1981g.-DV br.76 ot1981g. W sila ot 10 mart 1982g.Ottegljne na rezervata po ch.29,al.1 sas zakon na Narodnoto sabranie ot 05 maj 1992g-rezervata e otteglena na 24 juni 1992g.) izdadena ot Ministerstvo na Wynchnite raboti, Obn. DV br.17 ot 02 Mart 2010g.|)
17. Наредба № 12 от 28 юли 2025 г. за медиаторите и процедурите в съдебните центрове по медиация,
18. mриета от Висшия съдебен съвет с решение по протокол № 21/28.07.2025 г. Обн. - ДВ, бр. 62 / 30.07.2025 г.
19. (Naredba №12 ot 28 jli 2025g za mediatorite i procedurite v sadebnite centrove po mediacij,prieta ot Wischij sadwbwn savet s reschenie po protocol № 21/28.07.2025g Obn.-DV br.62/30.07.2025g.)
20. Общ коментар № 14 (2013) Най-добрия интерес на детето – пър-

востепенно съображение,p..5 достъп на https://www.unicef.org/bulgaria/sites/unicef.org.bulgaria/files/2018-09/GC_14_BG.pdf

21. (Obsct komentar №14(2013) Naj -dobrijt interes na deteto-pyrvostepenno syobrajenie,p.5 dostyp na https://www.unicef.org/bulgaria/sites/unicef.org.bulgaria/files/2018-09/GC_14_BG.pdf|)
22. Регламент (ЕС) 2019/1111 на Съвета от 25 юни 2019 година (относно компетентността, признаването и изпълнението на решения по брачни въпроси и въпроси, свързани с родителската отговорност, и относно международното отвличане на деца - „Брюксел IIb")
23. (Reglament (ES) 2019/1111 na saveta ot 25 jui 2019 godina (otnosno kompetentnostta,priznavaneteo I izpylnenieto na reschenj po brachni vaprosi I vaprosi,svyrzanis roditelskata otgovornrost, I mejdunarodnoto otvlichane na deca-"Bruksel IIb")
24. Регламент „Брюксел IIa" (Регламент (ЕО) № 2201/2003) е ключов акт на ЕС, определящ правилата за компетентност, признаване и изпълнение на решения по брачни дела (развод, законна раздяла) и дела, свързани с родителската отговорност. Той се прилага във всички държави членки, с изключение на Дания, като цели улесняване на правното сътрудничество при трансгранични спорове.
25. (Reglament-"Bruksel IIa"(Reglament(ЕО) № 2201/2003) e kiuchov akt na ES,opredeljsct pravilata za kompetentnost,priznavane I izpylnenie na reshenij po braschni dela (razvod,zakonna razdjla) I dela svarzani s roditelskata otgovornost.Toj se prilaga ot vsichki darjavi tchlenki s izklutchenie na Danij,kato celi ulesnavane na pravnoto satrudnichesvo pri transgranichni sporove)
26. Решение №15/16.01.2025 по гр. д. №368/2024 на ВКС, ГК, III г.о., докладвано от съдия Николай Иванов (Reshenie №15/16.01.2025 po gr.d.№368/2024 na VKS,GK,III g.o.,dokladvano otsadij Nikolaj Ivanov)
27. Решение № 11 от 01.07.2024 г. (дело № 11/2024 г.) на КС на РБ достъп на https://news.lex.bg/%D0%_BA%D0%_BE%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%86%D0%B8%D0%_BE%_D0_%_BD%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D1%82-%D1%81%D1%8A%D0%B4-%D0%BE%D1%82%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8-%D1%81%D1%8A%D0%B4%D0%B5/
28. (Reshenie №11 ot 01.07.2024g.(delo №11) na KS na RB dostap

na https://news.lex.bg/%D0% BA%D0% BE%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%86%D0%B8%D0% BE% D0 % BD%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D1%82-%D1%81%D1%8A%D0%B4-%D0%BE%D1%82%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8-%D1%81%D1%8A%D0%B4%D0%B5/)

29. Сайт на Министерство на правосъдието достъп на https://mjs.bg/home/index/4438ff0a-c109-4a77-94b5-b5ab9869b3f3
30. (Sait na Ministersvo na pravosydieto dostap na https://mjs.bg/home/index/4438ff0a-c109-4a77-94b5-b5ab9869b3f3)
31. Семеен кодекс , Обн., ДВ, бр. 47 от 23.06.2009 г, изм. и доп., бр. 115 от 30.12.2025 г., в сила от 30.12.2025г. (Semeen kodeks,obn. DV br.47 ot 23.06.2009g . Izm I dop. Br.115 ot 30.12.2005g.,v sila ot 30.12.2025g.)
32. Стамболиев, А. (2025). Медиация в семейните спорове: Теория и практика. София: Сиби.
33. (Stamboliev,A(2025), Mediacij v se;ejnite sporovw:Teorij I praktika,Sofij,Sibi
34. Хагска конвенция за гражданските аспекти на международното отвличане на деца ,,ратифицирана със закон, приет от 39-то НС на 21.02.2003 г. - ДВ, бр. 20 от 4.03.2003 г. и издадена от Министерството на правосъдието, обн., ДВ, бр. 82 от 16.09.2003 г., в сила от 1.08.2003 г.
35. (Hagskata konvencij za grajdanskite aspekti na mejdunaronoto otvlichane na deca,ratificirana sys zakon ,priet ot 39nNS na 2.02.2003g.-DV br.20 ot4.03.2003g.i izdadena ot Ministersvo na pravosadieto,fbn. DV br.82 ot 16.09.2003 ,v sila ot 01.08.2003g.)
36. Case of McILWRATH v. RUSSIA, (Application no. 60393/13)достъп на ttps://hudoc.echr.coe.int/eng#{%22itemid%22:[%22001-175481%22]}
37. Case of McILWRATH v. RUSSIA, (Application no. 60393/13) достъп на https://hudoc.echr.coe.int/eng#{%22itemid%22:[%22001-175481%22]}
38. iCare2. (2026, март 23). Международна семейна медиация: когато решенията поставят детето на първо място. Netlaw.bg. достъп на : https://www.netlaw.bg/bg/a/mezdunarodna-semeina-mediaciya-kogato-reseniyata-postavyat-deteto-na-prvo-myasto-icare2

За контакти:
Доц. д-р Даниела Петрова
Технически университет – Варна, кат.СПН
Email:daniela088@abv.bg

МЕДИАЦИЯТА В РАЗЛИЧНИТЕ ОБЩЕСТВЕНИ СФЕРИ

THE MEDIATION IN THE DIFFERENT PUBLIC SPHERES

Сборник с доклади

Conference proceedings

Излязла от печат VIII.2026 г.
Издателски коли 11,1
Формат 60x90/16

Предпечатна подготовка *Венета Кишева*
Издателство „Наука и икономика“
Икономически университет – Варна
ул. „Евлоги Георгиев“ 24
Печатна база на ИУ – Варна

ISSN 2738-8794