

MEDIATION IN PRIMARY SCHOOL

Maria Dishkova

University “Prof. d-r Asen Zlatarov” – Burgas, Bulgaria dishkova.maria@gmail.com
mariadishkova@abv.bg

Abstract: Daily atmosphere in Bulgarian primary school today is a huge challenge for every pedagogue. It requires using of alternative methods of social-pedagogical impact. Mediation is a really efficient way of settling disputes. Its practical application in elementary school implies the use of specific strategies to resolve conflict situations. These strategies are based on the main goal: reaching an agreement that fully satisfies both parties-participants in dispute. The mediator is completely and absolutely impartial. At first glance, his role seems to be quite passive. He behaves just like an observer. He only listens, does not criticize, does not give ideas, does not express his opinion, does not point out to the participants in the dispute the obvious solution and the outcome of the situation. The mediator asks questions, gives examples from past cases, and thus very delicately sets the right direction of the current dialogue. In fact, his role is to lead, but it is performed so as not to be visible. This article analyzes part of results obtained from a research. Subject of the research are the parents of primary school children. Goal aim of research is to study parents’ opinion on the use of mediation as a method of social work to resolve disputes between students, educators, parents. The attitude towards the mediator as a subject in the process of mediation is also examined. Mediation may not always be appropriate and effective in resolving conflicts. Often, participants in the dispute refuse to participate in a process of mediation or they agree, but fail to reach a mutually beneficial agreement. Nonetheless, it is worthwhile to try because the benefits are many. Mediation saves time and money in addition to the fact that both sides are quite happy with the final decision. As the decision is taken voluntarily, its implementation is facilitated because the agreement of both parties is taken. What is more, the participants themselves chose this solution and the way it is implemented. The conflict is quenched, the misunderstandings are smooth and the confidentiality of the information obtained is preserved. Good relations are maintained and conditions for a positive future communication are created. One of the obligatory conditions for the realization of the mediation process is the absolute voluntary participation of both parties. If one of the parties refuses - the process does not happen. Provided that the purpose is to punish one of the two parties and / or seek protection, the use of mediation will not be the correct and adequate response to customer needs. Another important condition is that both participants are in a position to express their will and opinion freely, assert their rights and protect their interests.

Keywords: social pedagogue / worker, mediation, dispute, conflict, interaction, voluntary participation, expression of will.

МЕДИАЦИЯТА В НАЧАЛНОТО УЧИЛИЩЕ

Мария Дишкова

Университет „Проф. д-р Асен Златаров” – Бургас, България
dishkova.maria@gmail.com; mariadishkova@abv.bg

Резюме: Ежедневната атмосфера в съвременното българско начално училище е предизвикателство за всеки педагог и налага търсенето на алтернативни методи за социално-педагогическо въздействие. Медиацията е ефикасен способ за извъсъдебно решаване на спорове. Практическото ѝ приложение в началното училище предполага използването на конкретни стратегии за преодоляване на конфликтни ситуации. Тези стратегии се базират на основната цел: постигане на договорка, която напълно удовлетворява и двете страни в спора. Медиаторът е напълно и абсолютно безпристрастен. Неговата роля на пръв поглед изглежда съвсем пасивна. Той се държи като страничен наблюдател, който само слуша, не критикува, не дава идеи, не изказва мнение, не посочва на участниците в спора очевидното решение и изход от ситуацията. Медиаторът задава въпроси, дава примери от минали случаи и по този начин много деликатно задава правилната посока на текущия диалог. Всъщност, неговата роля е водеща, но се изпълнява така, че да не си личи. В статията се анализират част от резултатите, получени от изследване. Обект на изследването са родители на деца в началното училище. Целта е проучване на тяхното мнение относно използването на медиацията като метод на

Thirteenth International Scientific Conference
THE TEACHER OF THE FUTURE
25-28.5.2017, Budva, Montenegro

социалната работа за решаване на спорове между ученици, педагози, родители. Изследва се и отношението към медиатора като субект в процеса. Възможно е медиацията да не се окаже подходяща и ефективна при решаването на конкретни конфликти. Често участниците в спора отказват да участват в процес на медиация или се съгласяват, но не успяват да стигнат до взаимно изгоден споразумение. Независимо от това, си заслужава да се опита, защото ползите са много. Медиацията спестява време и средства, в допълнение към което е фактът, че и двете страни са доволни от крайното решение. Тъй като решението е взето доброволно, неговото изпълнение се улеснява, защото съгласието и на двете страни е налице. Нещо повече, самите участници са избрали това решение и начинът за неговото изпълнение. Конфликтът се потушава, неразбирателствата се изглаждат и се запазва конфиденциалността на получената информация. Съхраняват се добрите взаимоотношения и се създават условия за една позитивна бъдеща комуникация. Едно от задължителните условия за реализиране на процеса на медиация е абсолютно доброволното участие и на двете страни. Ако една от страните откаже – процесът не се случва. При условие, че целта е да бъде наказана едната от двете страни и/или търси защита, използването на медиация няма да е верният и адекватният отговор на потребностите на клиентите. Друго важно условие е и двамата участници да са в състояние, в което могат свободно да изразяват волята и мнението си, да отстояват правата си и да защитават интересите си.

Ключови думи: социален педагог/работник, медиация, спор, конфликт, взаимодействие, доброволно участие, изразяване на волята.

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Медиация е „доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно разрешаване на спорове, при която трето лице - медиатор, подпомага спорещите страни да постигнат споразумение. Страните имат равни възможности за участие в процедурата по медиация. Те участват в процедурата по своя воля и могат по всяко време да се оттеглят. Медиаторът не проявява пристрастие и не налага решение по спора. В процедурата по медиация всички въпроси се уреждат по взаимно съгласие на страните” [Закон за медиацията].

Съгласно нормативно уредените задължения и отговорности на медиатора, той:

- не може да дава правни съвети;
- е длъжен да се съобразява с мнението на всяка от страните по спора;
- се оттегля от процедурата при възникване на обстоятелства, които биха породили съмнение в неговата независимост, безпристрастност и неутралност;
- не може да съобщава на другите участници в процедурата обстоятелства, които се отнасят само до една от страните по спора, без нейното съгласие;
- не отговаря, ако страните не постигнат споразумение;
- не отговаря за неизпълнение на споразумението [2].

В Наредба № 2 от 15 Март 2007г. 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 са посочени етичните правила за поведение на медиатор:

- медиацията протича в рамките на една или повече срещи, които се насрочват след съгласуване с всяка от страните в удобно за тях време;
- медиаторът информира страните за същността на медиацията и за нейните последици в началото на първата среща;
- медиаторът изисква от страните да изразят писмено или устно своето съгласие за участие, след като се убеди, че те са разбрали същността и последиците от медиацията;
- медиаторът създава благоприятна обстановка за свободно общуване на страните по спора с цел те да подобрят отношенията си и да постигнат споразумение;
- медиаторът осигурява условия споразумението между страните да се постигне по взаимно съгласие и с разбиране на договореностите в него;
- медиаторът не може да дава правни съвети, а само подпомага страните да постигнат взаимно приемливо споразумение;
- медиаторът уважава мнението на всяка една от страните по спора и изисква уважение от тях;

Thirteenth International Scientific Conference
THE TEACHER OF THE FUTURE
25-28.5.2017, Budva, Montenegro

- медиаторът има право да прекрати медиацията, ако собствената му преценка и етика го навеждат на мисълта, че медиацията не протича по законен или етичен начин;
- медиаторът приема да посредничи между страните по спора, при условие че може да запази своята безпристрастност;
- по време на процедурата той не следва да проявява предразсъдъци и пристрастия, основани на личните качества на страните, тяхното минало или представянето им в процедурата по медиация;
- при представянето си на страните медиаторът разкрива обстоятелствата, които могат да доведат до конфликт на интереси;
- медиаторът пази тайна за обстоятелствата, фактите и документите, които са му станали известни в хода на процедурата по медиация;
- при прекратяване на функциите си медиаторът не е освободен от задължението си да пази тайна, свързана с дейността му като медиатор;
- медиаторът популяризира дейността си по начин и със средства, които дават вярна представа за медиацията [4].

2. ИЗЛОЖЕНИЕ

Г. Стоянов разглежда пет стила на поведение за справяне с конфликтни ситуации – „състезател”, „приятел”, „пацифист”, „търговец”, „медиатор”. Те имат своите основни характеристики, както следва:

- стил на поведение „състезател” – доминиране, налагане със сила, поведение тип „акула”; „състезателят” се опитва да надделее върху опонентите си, като ги кара да приемат неговото решение на конфликта, а нагласата е „аз печеля – ти губиш”;
- стил на поведение „приятел” – заглаждане, услужливост, поведение тип „мечо”; разглежда връзката с опонента си като нещо първостепенно, докато личните му цели са по-маловажни, а нагласата е „аз губя – ти печелиш”;
- стил на поведение „пацифист” – оттегляне, избягване, поведение тип „костенурка”; внимава да се държи настрана от потенциално конфликтни въпроси и хора, защото според него е безсмислено и безнадеждно да се опитваш да разрешаваш конфликтите, а нагласата е „аз губя – ти губиш”;
- стил на поведение „търговец” – търсене на компромис, поведение тип „лисица”; умерено загрижен за личните си цели и за взаимоотношенията си с околните, а нагласата е за равни загуби и печалби;
- стил на поведение „медиатор” [7, с. 42-45].

„Стильт на поведение „медиатор” се характеризира:

- с висока асертивност;
- със силна заинтересованост от взаимоотношенията с другите;
- с нагласа „печеля–печелиш”;
- с коопериране, партньорство, сътрудничество;
- с нагласа за съвместна работа за разрешаване на конфликта/спора;
- с търсене на взаимно изгодно/взаимно приемливо решение;
- с удовлетворяване на интересите на всички спорещи страни;
- с креативно/нестандартно мислене в търсенето на изход от ситуацията;
- с творческо решение на конфликтна ситуация;
- води до подобряване на взаимоотношенията между общуващите” [7, с. 45].

Стильт на поведение „медиатор” означава интегриране, конфронтиране и предполага поведение тип „сова”. Той „високо цени целите и взаимоотношенията си. Разглежда конфликтите като проблеми, които трябва да се решат, и търси решението, което ще удовлетвори и двете страни в конфликта. Според него конфликтите подобряват взаимоотношението, защото изчистват напрежението. Той иска да наложи сътрудничество, откритост, размяна на информация и изследване на различията. Този стил има две отчетливи характеристики – конфронтация и решаване на проблеми” [7, с. 45].

Къде е мястото на медиацията в училищната общност? Може ли тази процедура да се разглежда като метод на социалната работа в началното училище? „Медиаторната функция е свързваща, посредническа, но адекватно и „точно по средата”, т. е. свързваща същностите и центровете на различните страни. Качественото медиаторство предполага целенасоченост и познаване на страните, т. е. експертна компетентност. Учителят трябва да познава добре различните групи, с които е свързана ученическата и училищната общност в съвременните общества. Защото с предаването се налага и да трансформира сигнала,

Thirteenth International Scientific Conference
THE TEACHER OF THE FUTURE
25-28.5.2017, Budva, Montenegro

и да насочва комуникацията – да посредничи между комуникиращите” [6].

В изследване, проведено от Т. Иванова, учители споделят своите нагласи по отношение ролята им на медиатори. Това е „роля, която изисква солидно обучение и специални умения, свързани с управление на конфликти, водене както на преговори, така и на дебати, вземане на решения. На практика учителите са посредници на различни нива – в училището, между училището и най-близкото му обкръжение, между училището и социалната среда. Те разбират съдържанието на ролята на медиатор, но нямат нагласи да я упражняват и съзнателно я изключват от своя професионален репертоар. Учителите посочват, че това е роля, която изисква повече време и ресурси, с които нито те лично, нито училището разполага“. Т. Иванова е на мнение, че „медиацията в училище принципно е възможна. Всяко учебно заведение чрез своя правилник може да определи конфликти, които да се разрешават по този начин, процедура за избор на учители, които да посредничат в училищните спорове. При работата си всеки учител – медиатор следва общите принципи на медиацията – доброволност, неутралност, поверителност, равнопоставеност на страните, безпристрастност и независимост. Спецификата на училищната медиация се изразява в наличие на субординация между страните в спора, една от които най-често е непълнолетно лице. Нейна основна цел е подобряване качеството на общуването в учебния процес. Медиацията се свързва с подпомагане, помирение, разрешаване на проблем, постигане на компромис, съгласие. Тя предлага друга гледна точка към възпитателния процес – чрез посредник спорещите страни сами решават проблема като носят отговорност за направения от тях избор. Учителят-медиатор ги подкрепя за достигане до взаимно удовлетворяващо ги споразумение. В повечето страни от Европейския съюз има училищни центрове по медиация и посредничеството се превръща в традиционна практика. В България съществуват проекти, чрез които с посредничество в училище се занимават педагогически съветници или учители, получили допълнително квалификация” [3, с. 231-232].

Процесът на училищна медиация може да се разглежда стъпка по стъпка. Стъпка първа е въвеждаща и включва: представяне на участниците; обясняване ролята на медиатора; задаване на основните правила в медиацията; обясняване на целите и стъпките в медиацията; даване на възможност за задаване на въпроси; установяване на достоверността на конфликта; създаване на климат на доверие за следващите срещи; разясняване на участниците какво представлява процесът на медиация; оценяване на отношението на страните към медиацията; определяне на готовността за включване в процеса на медиация. Втората стъпка предоставя възможност за разказване на историята на конфликтната ситуация: страните разказват за конфликта от своя гледна точка; историята се обобщава от гледна точка на двамата (събират се гледните точки); медиаторът дава израз, че разбира конфликта; страните се уверяват взаимно, че разбират конфликта. През този етап има възможност, при желание на страните, да се запишат въпросите и проблемите, които ще се разрешават в хода на медиацията. Третата стъпка предполага откриване на фактите и чувствата в разказаната ситуация: разказване на историята от общата перспектива на антагонистичните страни (търсене на общото); извеждане на фактите и чувствата у страните на преден план; смяна на ролите на страните; обобщаване на фактите и чувствата на двете страни. Медиаторът помага, като задава въпроси и се опитва да преформулира проблема, въвеждайки друга гледна точка (перспектива) по позитивен начин. При следващата – четвърта стъпка, вниманието се насочва върху генериране на предложения, решения: двете страни се питат как могат да решат проблема; записват се всички предложения; обсъждат се и се отбелязват само тези решения, с които и двете страни са съгласни. Стъпка пет предполага споразумение: използват се решенията, приети от двете антагонистични страни; споразумението на страните се записва в техния стил на изразяване; страните подписват споразумението. Стъпка шест е проследяване: на страните трябва да се обясни как действа проследяването. След няколко седмици се провежда среща на страните, за да се види как работи споразумението; редно е медиаторът да благодари на страните, че са избрали медиацията и че са участвали активно [8].

„Една от пресечните точки на социалната работа и медиацията е наборът от комуникативни интервенции и дейности, които се осъществяват за разрешаване на социалните конфликти. Едно от приложните полета на медиацията в социалната работа в училищна среда е изграждане на нова култура на общуване между ученици и разрешаване на техните конфликти” [7, с. 40].

Като основни цели на училищната медиация могат да се посочат следните:

- улеснява диалога на страните в конфликта;
- позволява преразглеждането на проблемите, произтичащи от взаимодействията ученик–ученик, ученик–учител и др.;

Thirteenth International Scientific Conference
THE TEACHER OF THE FUTURE
 25-28.5.2017, Budva, Montenegro

- валидизира интересите и потребностите на страните в конфликта;
- търси общия фокус на интересите при вземане на решения [8].

3. ИЗСЛЕДВАНЕ – РЕЗУЛТАТИ

Изследването е проведено сред родители на деца в началното училище. Целта е да се проучи тяхното мнение за използването на процедури по медиация в началното училище като средство за адекватно и „безболезнено” решаване на спорове между ученици, родители, педагогически специалисти. Обект на изследването са 46 родители, 39 от които са жени, а 6 – мъже. Тяхното мнение по някои от въпросите, включени в анкетната карта, са показани в табл. 1. Преди попълването на анкетата, на родителите са дадени примери за решаване на училищни спорове чрез медиация, някои от които неуспешни.

Таблица 1. Резултати от проведено проучване

Въпрос: „Смятате ли, че за решаването на спорове е задължително присъствието на трето лице (авторитет, съдия, арбитър)“?				
Да	По-скоро да	Не мога да преценя	По-скоро не	Не
17 (39,13%)	16 (34,78%)	3 (6,52%)	4 (8,70%)	5 (10,87%)
Въпрос: „Защо“?				
При положителен отговор:				
<ul style="list-style-type: none"> - за да разреши спора; - за да накаже виновната страна; - за да наложи санкции; - за да определи кой е прав; - за да „разгърве” спорещите; - за да предотврати задълбочаване на конфликта; - за да не се стига до прояви на вербално и физическо насилие; - за да приключи спорът така, че да не се подновява. 				
При отрицателен отговор:				
<ul style="list-style-type: none"> - спорещите трябва да проявят „здрав” разум и да се разберат; - ако хората не могат сами да решават проблемите си, кой ще им ги реши; - не е добре трето лице трябва да поема отговорност за проблемите на другите. 				
Въпрос: „Познавате ли терминът „медиация“?				
Да	По-скоро да	Не мога да преценя	По-скоро не	Не
6 (13,04%)	18 (39,13%)	14 (30,43%)	5 (10,87%)	3 (6,52%)
Въпрос: „Познавате ли процедурата по медиация“?				
Да	По-скоро да	Не мога да преценя	По-скоро не	Не
6 (13,04%)	18 (39,13%)	14 (30,43%)	5 (10,87%)	3 (6,52%)
Въпрос: „Смятате ли, че процедурата по медиация има място в началното училище“?				
Да	По-скоро да	Не мога да преценя	По-скоро не	Не
3 (6,52%)	12 (26,09%)	18 (39,13%)	11 (23,91%)	2 (4,35%)
Въпрос: „Кой от педагогическите специалисти може да влезе в ролята на медиатор“?				
<ul style="list-style-type: none"> - директор – 9 (19,57%); - педагогически съветник – 14 (30,43%); - училищен психолог – 13 (28,26%); - учител – 10 (21,74%); - друг – 0 (0%). 				
Въпрос: „Смятате ли, че спорът, решен с помощта на медиатор, завършва със справедливо и взаимно изгодно споразумение“?				
Да	По-скоро да	Не мога да преценя	По-скоро не	Не
6 (13,04%)	11 (23,91%)	21 (45,65%)	5 (10,87%)	3 (6,52%)
Въпрос: „Защо“?				
При положителен отговор:				
<ul style="list-style-type: none"> - справедливото не винаги е взаимно изгодно, а при медиация се търси изгодата и на двете страни. 				

Thirteenth International Scientific Conference
THE TEACHER OF THE FUTURE
25-28.5.2017, Budva, Montenegro

При отрицателен отговор:				
<ul style="list-style-type: none"> - медиацията изисква много компромиси; - спорът щеше да се разреши по същия начин и без намесата на медиатор; - не всички решения са справедливи по равно и за двете страни. 				
Въпрос: „Бихте ли се съгласили да участвате в процес на медиация ако сте страна в спор ?”				
Да	По-скоро да	Не мога да преценя	По-скоро не	Не
3 (6,52%)	12 (26,09%)	17 (36,96%)	11 (23,91%)	3 (6,52%)
Въпрос: „Защо”?				
При положителен отговор:				
<ul style="list-style-type: none"> - защото конфликтът се решава за по-малко време; - защото медиаторът подсказва варианти , за които аз и опонента ми не сме се досетили; - защото нямам какво да губя. 				
При отрицателен отговор:				
<ul style="list-style-type: none"> - не вярвам, че спорът ще се реши в моя полза; - не с всички хора може да се спори културно; - медиаторът едва ли ще остане безпристрастен; - не разбирам процедурата; - няма да успя да се въздържа; - не съм сигурен в толерантността на другата страна. 				
Въпрос: „Виждате ли се в ролята на медиатор”?				
Да	По-скоро да	Не мога да преценя	По-скоро не	Не
3 (6,52%)	15 (32,61%)	13 (28,26%)	13 (28,26%)	2 (4,35%)
Въпрос: „Смятате ли, че медиацията щади повече Вашите деца от налагането на санкции спрямо проявите им на неприемливо поведение”?				
Да	По-скоро да	Не мога да преценя	По-скоро не	Не
7 (15,22%)	22 (47,83%)	5 (10,87%)	7 (15,22%)	5 (10,87%)
Въпрос: „Смятате ли, че ще има оцетени ученици в процедура по медиация”?				
Да	По-скоро да	Не мога да преценя	По-скоро не	Не
5 (10,87%)	7 (15,22%)	22 (47,83%)	7 (15,22%)	5 (10,87%)

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В статията е направен кратък литературен обзор на медиацията като процес, който има място при разрешаването на спорове в началното училище. Не е ясно, обаче, кой от педагогическите специалисти може да изпълнява тази роля и да запази своята обективност. Не всички учители приемат новите си функции и се чувстват сигурни в тяхната реализация. Процедурата по медиация изисква предварително обучение, което е най-сходно с подготовката на социални педагози и педагогически съветници. Изследването показва, че и родителите не са съвсем готови да приемат тази алтернативна форма за решаване на спорове и конфликти в училищната сграда. Те сякаш не са убедени в справедливостта на процедурата. Естествено за човешката природа е да се търси максимална изгода, особено когато има личен мотив. Не малка част от родителите не са запознати със значението на термина „медиация“. Това е особено показателно и трябва да предизвика вниманието на научните среди. Няма как да се популяризират ползите от медиацията, ако обществото е пасивно по отношение на необходимостта от нея. Родителите са склонни да се съгласят детето им да участва в процедура по медиация, но винаги правят уговорката, че тя трябва да приключи в интерес на тяхното дете. Те споделят мнение, че винаги някой ще е „прецакан“. Много от тях приемат медиацията като задължение за компромис, т.е. някой трябва да отстъпи и не желаят това да е тяхното дете. Родители, които са участвали в процедура по медиация във връзка с решаване на съдебни спорове, са далеч по-информирани и споделят мнение за процеса като универсално приложим метод на социалната работа, включително и в началното училище.

REFERENCES

- [1] Вълкова, Г. и Р. Петров. Семейният конфликт и справедливото му разрешаване от съда. Сп. „Адвокатски преглед”, 4-5, 2015г., с. 50-59.
[2] Закон за медиацията, обн. ДВ, бр. 110 от 17 Декември 2004г.

Thirteenth International Scientific Conference
THE TEACHER OF THE FUTURE
25-28.5.2017, Budva, Montenegro

- [3] Иванова, Т. Консултант и медиатор – актуални професионални роли на съвременния учител. Сп. „Управление и образование”, Том VII (4), Бургас, 2011г., с. 228-232.
- [4] Наредба № 2 от 15 Март 2007г. за условията и реда за одобряване на организациите, които обучават медиатори; за изискванията за обучение на медиатори; за реда за вписване, отписване и заличаване на медиатори от единния регистър на медиаторите и за процедурните и етични правила за поведение на медиатора. В сила от 27 Април 2007г., обн. ДВ, бр. 26 от 27 Март 2007г.
- [5] Социално включване на деца в конфликт със закона – нови модели и практики. Наръчник за професионалисти, под общ. ред. на Нели Петрова-Димитрова. Институт по социални дейности и практики (ИСДП). София, 2014г..
- [6] Рашева-Мерджанова, Я. Предизвикателството „трансформация” пред професията „учител” – в контекста на социалното взаимодействие. Втори есенен научно-образователен форум „Съвременни предизвикателства пред учителската професия”. СУ „Св. Климент Охридски”. Департамент за информация и усъвършенстване на учители; 24-25 Ноември 2012г., ISSN 1312-899X, с. 11-22.
- [7] Стоянов, Г. Изследване на стиловете на поведение на ученици в конфликтни ситуации. Е-списание „Социална работа”, брой 1, година IV, 2016г., с. 39-54, available at: www.swjournal-bg.com.
- [8] Чалъкова, Б., С. Райкова и М. Хаджитенева, под ред. на Г. Венин Училищната медиация – път за мирно разрешаване на конфликти в училищната общност. Българско дружество по психодрама и групова терапия. ISBN 978-954-8576-22-2. Варна, 2010г.
- [9] Garthwait, C. Dictionary of Social Works. School of Social Work. BSW and MSW Programs. October, 2012, pp. 54-56.
- [10] Hutchinson, G. S. & Siv Oltedal. Five Theories in Social Work. UiN-report 1/2014, Sydney, Australia, pp. 5-6. ISBN: 978-82-7314-735-6. Available at: www.uin.no.