KONFLIKT IN MEDIACIJA

Drugo predavanje, 23. februar, 2009

Drugo predavanje – mediacija.

Vsem skupaj lep dober večer!

1. SLIDE: Konflikt in mediacija

Današnje predavanje je drugo v sklopu treh na temo Konflikt in Mediacija. Prvo, uvodno predavanje, je bilo v celoti posvečeno konfliktu. Razumevanje konflikta, njegovo pravilno poimenovanje, poznavanje pojavnih oblik konflikta, načinov odzivanja nanj, predvsem pa ozaveščanje posledic nerazreševanja konfliktov je namreč nujno za razumevanje mediacije. V kolikor se ne zavedamo posledic nerazreševanja konfliktov, ne poznamo razlogov, ki govorijo v prid razreševanja, se soočenju s spornimi zadevami velikokrat raje izognemo. Zdi se nam prenaporno, pa tudi zelo neprijetno zna biti. Izogibali se bomo tudi mediaciji in nad njo zamahovali z roko češ, nima smisla.

(…)

22. SLIDE: Kaj je mediacija?

MEDIACIJA je eden od uspešnih, v svetu zelo uveljavljenih načinov razreševanja konfliktov. **Med ljudmi ustvarja novo kulturo medčloveških odnosov**, ki temelji na konstruktivni komunikaciji, poslušanju drugega, upoštevanju želja in potreb drugega ter iskanju skupne rešitve, ki bo zadovoljila obe strani.

23. SLIDE: Mediacija v različnih okoljih

Formalna mediacija:

Vodi jo strokovno usposobljen mediator. **Začne se na podlagi dogovora o mediaciji med mediantoma in mediatorjem.** V njem so opredeljeni potek mediacije in temeljna pravila, mediatorjeva vloga v procesu, pomen zaupnosti in organizacijske podrobnosti.

24. SLIDE: Mediacija v različnih okoljih

Neformalna mediacija

Neformalna mediacija poteka, kadar posameznik s pomočjo mediatorskih spretnosti na neformalen način prispeva, da dva ali več posameznikov hitreje ali bolje razrešijo spor oz.

nesoglasje. **Običajno se sproži spontano, brez vnaprejšnjega dogovora,** lahko pa je tudi delno formalizirana.

25. SLIDE: Mediacija je zunajsodni proces, ločen od procesov, ki potekajo na sodišču.

Mediacija je postopek mirnega reševanja sporov, pri katerem sprte strani (partnerji v sporu) ob pomoči mediatorja iščejo rešitev spora.

Mediacija je postopek, v katerem se osebe, ki so v sporu, ob pomoči tretje osebe (mediatorja) pogovorijo ter ugotovijo, kje so točke njihovega spora, si izmenjajo stališča, izrazijo svoja mnenja, ideje, težave in strahove ter poskušajo najti rešitev, ki bo ustrezala stranem v sporu.

26. SLIDE: V mediaciji sprti strani sami prevzameta odgovornost za razrešitev nastalega konflikta.

Mediacija ima zato moč, da okrepi oziroma na novo vzpostavi odnos zaupanja in spoštovanja ali pa pomaga, da se odnos zaključi na način, da so čustvene in psihološke izgube čim manjše.

Postopek mediacije je prostovoljen: svobodna vključitev strani, vpletenih v konflikt, v postopek mediacije, je pogoj in zagotovilo za uspešnost mediacije.

27. SLIDE: Kdaj poiskati mediatorja?

Mediator lahko pomaga vsakomur, ki ima kakršen koli spor z drugo osebo in je pripravljen ta spor v sodelovanju z njo razrešiti. **Pri tem je pomembno, da gre osebam v sporu v prvi vrsti za ugodno rešitev spora in ne za potrebo, da bi v sporu zmagale, drugo osebo pa prizadele in razvrednotile.** Mediator pri 'umazanih poslih' ne sodeluje.

28. SLIDE: Kaj oz. kdo je mediator?

Mediator je oseba, ki je usposobljena za nepristransko posredovanje med partnerji v sporu. **Naloga mediatorja je, da vodi proces mediacije in ustvari pogoje, v katerih lahko partnerji v sporu poiščejo pošteno in za vse sprejemljivo rešitev.**

Mediator ne zastopa interesov udeležencev v postopku, temveč skrbi za to, da udeleženci v sporu prepoznajo svoje interese in jih na pošten način uveljavljajo.

29. SLIDE: Vloga mediatorja?

- **je nevtralen** (ne izraža svojega mnenja o vsebini)
- **skrbi za proces in ne za vsebino** (ne razsoja, kdo ima prav in ne daje nasvetov)
- **posluša in skuša razumeti** (povzema, parafrazira, preverja razumevanje)
- **skrbi za spoštljivost in dostojanstvo** (prekine interakcijo, če so kršena osnovna pravila)
- **usmerja k iskanju skupnih točk in možnih rešitev**

30. SLIDE: Na kakšen način mediator rešuje spore?

Spor razrešujejo neposredno partnerji v sporu. Mediatorjeva naloga je, da ustvari ugodne pogoje, v katerih so partnerji v sporu pripravljeni odkrito spregovoriti o svojem gledanju na spor, izraziti svoje interese in jih na pošten način (ob upoštevanju vseh interesov) uveljavljati. Mediator pripomore k temu, da vsak udeleženec v sporu prepozna svojo in partnerjevo situacijo ter na podlagi tega uvida v dejansko stanje skupaj s partnerjem išče pošteno rešitev spora. **Mediator pri tem vodi postopek in skrbi, da nihče v postopku ni oškodovan.**

31. SLIDE: Smernice za mediatorja

- **nepristranskost**
- **zaupnost**
- **usmerjanje procesa**
- **poslušanje**
- **izogibanje domnevam**
- **odsotnost kritiziranja in sodb**
- **poudarjanje pozitivnega in predlogov za rešitev**

32. SLIDE: V čem je prednost prisotnosti mediatorja?

a)samostojno reševanje spora ni uspešno (strah, zaprtost, nepripravljenost na pogovor,.)

b)mediator s svojo prisotnostjo ustvari drugačne, bolj ugodne pogoje za odkrit pogovor

c)ohranitev dostojanstva in samospoštovanja vseh udeležencev

Ko smo z nekom v sporu (ko imamo različne interese), je naše gledanje na sporno zadevo običajno enostransko (nanjo gledamo iz našega zornega kota). **Pogosto se bojimo, da ne bomo dobili tistega, kar nam pripada. Zato poskušamo zavarovati svoje interese. Z nasprotno stranjo se nismo več pripravljeni odprto pogovarjati o sporni zadevi.** Zato samostojno reševanje spora največkrat ni uspešno.

Mediator s svojo prisotnostjo ustvari drugačne, bolj ugodne pogoje za odkrit pogovor. Postopek mediacije, ki ga vodi mediator, nudi tako strukturo reševanja spora, v kateri sprte

strani korak za korakom rešujejo svoj problem. **Mediator si pri tem prizadeva, da se nasprotne strani postopoma prekvalificirajo v partnerje v sporu.** To pomeni, da iz prvotne nasprotniške drže partnerja v sporu pričneta konstruktivno sodelovati pri reševanju njunega problema. Tako na koncu postopka ne nastane situacija, v kateri je eden zmagovalec, drugi pa poraženec, temveč **oba partnerja v konfliktu z mediacijo nekaj pridobita. Ohranita dostojanstvo in samospoštovanje.**

Kdaj in zakaj nekoga povabiti na mediacijo?

Kadar konflikta sami ne znamo razrešiti oz. ga ne zmoremo, kadar bi nam samostojno razreševanje vzelo preveč časa ali pa se razreševanja brez prisotnosti tretje osebe bojimo, ker je sogovornik premočan, ne zna poslušati, nam ne pusti do besede, nam že sam pogled nanj zbuja močna sovražna čustva, **se je smiselno obrniti na mediatorja.**

Kdaj in zakaj se vabilu na mediacijo odzvati?

Kadar smo drugemu pripravljeni prisluhniti in si spor želimo razrešiti v obojestransko korist. **Odzvati se vabilu na mediacijo ne pomeni priznati, da nimamo prav.** Pomeni pokazati dobro voljo, biti pripravljeni na stvar pogledati skozi oči drugega. Dokazati, da se drugega ne bojimo. Dokazati, da smo sposobni komunikacije na višjem nivoju. Pomeni zavedati se posledic nerazreševanja konfliktov. Pomeni otrokom privzgajati pozitiven pogled na konflikt.

33. SLIDE: Me lahko kdo prisili v mediacijo?

Za uspešnost mediacije je pomembno prostovoljno sodelovanje udeležencev v sporu in njihova pripravljenost, da prevzamejo odgovornost za svoje odločitve. Zato **kakršno koli siljenje v mediacijo ali zadrževanje v njej nima smisla.**

34. SLIDE: Prednosti mediacije

- ✓ **hitrost rešitve**
- ✓ **učinkovitost (nad 50% uspešnost)**
- ✓ **nizki stroški**
- ✓ **obojestransko zadovoljstvo ali sprejemljivost rešitve**
- ✓ **ni negativnih tveganj**

35. SLIDE: Pozitivni stranski učinki mediacije

- **razvijanje učinkovitejših oblik preprečevanja in razreševanja težav in nesoglasij**
- **izboljšanje odnosa in sodelovanja med (prej) sprtima stranema**
- **zmanjševanje možnosti zaostrovanja sporov v prihodnje**

Na prihodnjem predavanju bom predstavila še drugi pristop k mediaciji.

Danes smo govorili o pristopu, ki ga sama imenujem kar tradicionalni. Mediator se s strankama v sporu sreča istočasno na skupnem srečanju. Prihodnjič pa o tistem, **ki temelji na ločenih srečanjih in je namenjen večanju moči strank. Strankama nudi možnost osvojitve oz. izboljšanja komunikacijskih in pogajalskih veščin,** ki jima bodo pomagale pri razreševanju aktualnega spora in omogočile uspešnejše soočanje s prihodnjimi oz. drugimi spori. **Ločenim srečanjem navadno sledi skupno, včasih pa so ločena srečanja tako učinkovita, da skupno niti potrebno ni. Stranki rešita spor pred skupnim srečanjem oz. brez njega.**

Povedano še drugače.. **Mediacija ne pomeni nujno soočenja obeh strank z mediatorjem. Mediacija je tudi ločeno srečanje z mediatorjem.** Zanje se odločajo tisti, ki se želijo usposobiti za učinkovitejša pogajanja v medosebnih konfliktih in nasploh. **Skratka, če hočemo spor razreševati, ni nujno, da k mediatorju pripeljemo tudi drugega. Mediatorja lahko obiščemo sami in spor z drugim poskušamo razrešiti brez skupnega srečanja pri mediatorju.**

S posledicami nerazreševanja konfliktov se srečujemo na vsakem koraku.

Milo rečeno nam grenijo življenje. **V podjetjih se vsevprek glasno pritožujejo nad odnosi, v zasebnem življenju se ljudje ločujejo kot za šalo. Zdravstveni sistem nam poka po šivih.** Delež psihosomatskih bolezni je vsak dan večji, vse več je depresije in drugih duševnih motenj. Med nami je 250.000 alkoholikov. **V šolah iz leta v leto beležimo porast nasilja, vse več otrok se zateka v različne oblike omame.** Nad sodne zaostanke pošiljamo vse večje število sodnikov. **Na sodiščih se pravdamo za oslove sence.** Mimogrede, Slovenci smo najbolj pravdarski narod v Evropi. Zasedamo sam vrh po številu tožb na prebivalca.

Skrajni čas je, da začnemo konflikte razreševati.

Mediacija med ljudmi ustvarja novo kulturo. Sama zelo **rada govorim o novi modi**. Modi, ki sveta ne bo obnorela, ampak ga bo objela. Moda, po kateri se bodo najprej oblačili redki, sčasoma pa vse več in več ljudi. V evrih bo poceni, zahtevala pa bo vložek vse bolj dragocenih stvari: časa, energije, dobre volje, poguma, predanosti. Tako kot kadilci pred lokali, bodo 'zunaj' postopoma ostajali tisti, ki novim modnim zapovedim ne bodo pripravljeni slediti. Vsi, ki se ne bodo pripravljeni uriti v obvladovanju lastnih konfliktov, vsi, ki ne bodo pripravljeni konfliktov razreševati. Vrata bodo sicer ostajala odprta... **Zelo moderno bo živeti v parih, se ne ločevati, ne bolehati za psihosomatskimi boleznimi, ne plačevati odvetnikov za vsako pasjo figo, imeti zdrave in vesele otroke.** Moderno bo konfliktov se ne bati, jih ne zadimljati, utapljati, omamljati, ampak se jih veseliti in z njihovo pomočjo rasti. **Moderno bo življenje živeti in ne zgolj preživeti ga prežeti s strahom pred konflikti oz. kot nesrečni ujetniki nerazrešenih konfliktov.**

Ne vidim niti enega razloga, zakaj nam nova moda ne bi bila povšeči. Verjamem pa, da si nekatere industrije ne bodo želele, da bi se prehitro širila. Ampak, če začnejo nanjo pozitivno gledati že danes, bodo od nje, ko se zares razplamti, imele koristi tudi one. **Kakorkoli že, ne glejmo predaleč v prihodnost! Ampak, kdo ne bi gledal vanjo, tako lepa je!**

Želim si, da bi postali znanilci nove mode, zanjo navdušili svoje otroke, vnuke, partnerje, prijatelje.. Odločitev je, seveda, vaša!

36. SLIDE: Literatura

- **Iršič Marko, 2004, Umetnost obvladovanja konfliktov**
- **Šetinc Tekavc, M., 2002, Mediacija**
- **Iršič Marko, 2007, Uvod v razreševanje konfliktov v medosebnih odnosih**
- **PIC, 10 najpogostejših vprašanj (in odgovorov) o mediaciji**

Z veseljem bom odgovorila tudi na morebitna vprašanja, sicer pa:

Iskrena hvala, ker ste bili z menoj! Pa srečno**! (klikni za napoved predavanja Drugi pristop k mediaciji)**