



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI

www.ms.gov.pl

JADWIGA
KLIMASZEWSKA



PORADNIK

O MEDIACJI ORAZ SPOSOBACH POLUBOWNEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

SŁOWO WSTĘPNE.....	2
SPRAWIEDLIWOŚĆ KARNA.....	2
SPRAWIEDLIWOŚĆ NAPRAWCZA.....	3
OPIS KONFLIKTU „JESTEM INNY”.....	5
OPIS PROCEDURY MEDIACJI.....	6
DLACZEGO WIĘC MEDIACJA? WPROWADZENIE.....	7
EDUKACJA SPOŁECZNA.....	8
MEDIACJA W SZKOLE – PO CO?.....	9
CO TO JEST KONFLIKT I JAKIMI SPOSOBAMI MOŻNA GO ROZWIĄZAĆ?.....	10
STOPNIE DYNAMIKI ESKALACJI KONFLIKTU.....	12
SPOSOBY ROZWIĄZANIA KONFLIKTÓW.....	13
KOMUNIKACJA DEFENSYWNA I PODTRZYMUJĄCA STYLE KOMUNIKACJI.....	14
DEFINICJA MEDIACJI.....	16
ZASADY MEDIACJI.....	17
RODZAJE MEDIACJI - SYTUACJE ORAZ OBSZARY ICH STOSOWANIA.....	17
KIM JEST MEDIATOR?.....	19
CECHY OSOBOWOŚCI I UMIEJĘTNOŚCI POTRZEBNE W PRACY MEDIATORA.....	20
CREDO MEDIATORA!.....	20
CO ZROBIĆ, GDY KONFLIKT ESKALUJE? SŁÓW KILKA O PRZEBIEGU MEDIACJI.....	21
KORZYŚCI STOSOWANIA MEDIACJI - PODSUMOWANIE.....	21
REGULACJE PRAWNE MEDIACJI.....	22
JAK PRZEBIEGA MEDIACJA?.....	23
ILE KOSZTUJE MEDIACJA?.....	25
PODSUMOWANIE.....	25
LITERATURA.....	26

SŁOWO WSTĘPNE

Mediacje, negocjacje oraz arbitraż należą do metod rozwiązywania sporów, które mają swoją nazwę - Alternatywne Metody Rozwiązywania Konfliktów - ADR (skrót od angielskiego sformułowania Alternative Dispute Resolution). Metody te są oparte na zrozumieniu stron i budują szacunek do uczestników. Szacunek jest słowem kluczowym i nabrał w ostatnich latach nowego i innego znaczenia jakościowego, ponieważ wiele osób zgłaszając się po profesjonalną pomoc prawną oraz wchodząc na drogę sądową coraz częściej interesuje się innymi niż sądowe sposoby rozwiązania konfliktu.

Strony, które tkwią w konflikcie, po namyśle niejednokrotnie dochodzą do wniosku, że warto przyrzeć się innym niż sądowe sposoby rozwiązania konfliktu i zaspokojenia swoich potrzeb. Bywa tak, że prawnicy będąc kształceni w procedurach procesowych mniej lub bardziej świadomie pomijają lub zapominają o możliwości osiągnięcia kompromisu lub zawarcia ugody nawet wówczas, gdy jest to najlepsze dostępne i osiągalne rozwiązanie dla klientów. Często w świadomości wielu ludzi wówczas, gdy wina i kara niesie ze sobą chęć odwetu lub zemsty nie zastanawiamy się nad tym, jak sytuacja, w której się znaleźliśmy może wpłynąć na jakość naszego życia. Pojęcia takie jak kradzież, włamanie, przemoc domowa, zabójstwo i inne poważne przestępstwa wywołują w nas odniesienia do procesu dowodowego oraz sądowego kończącego się koniecznością podsumowania jakim jest wyrok sądu.

Trzeba było lat wielu, by dostrzec potrzebę włączenia do praktyk wymiaru sprawiedliwości cech innego podejścia do uczestników konfliktu czy przestępstwa, w którym potępiony jest czyn, a człowiek ma możliwość zadośćuczynienia i naprawienia wyrządzonej krzywdy. Wniosek jest prosty: jeśli znajdziemy się w sytuacji sporu lub konfliktu warto i można rozwiązywać je bez udziału sądu.

Oczywiście w tym miejscu zamiarem moim nie jest podważanie funkcji i roli jaką spełnia wymiar sprawiedliwości, który jest bardzo ważny w sytuacjach np. poważnych przestępstw, czy też przestępczości zorganizowanej. Działania sądu są wówczas konieczne i nieodzowne w utrzymaniu porządku i bezpieczeństwa dla każdego obywatela.

Szczęśliwie ustawodawca wprowadził przepisy prawne dające podstawę do pojednawczego działania poza sądem i akceptację przez Państwo. W ustawie z 1991 roku w polskim prawie po raz pierwszy pojawiła się mediacja jako alternatywna metoda rozwiązywania konfliktów w sporach zbiorowych. W roku 1997 umiejscowiono mediację w Kodeksie karnym, a w 2002 roku w ustawie o postępowaniu w sprawach nieletnich zawarto szczegółowe uzasadnienia dotyczące warunków i procedur mediacji. W postępowaniu przed sądami administracyjnymi w 2004 roku, a od 10 grudnia 2005 roku mediacja zaistniała w sprawach cywilnych - regulacja zawarta jest w przepisach art. 183¹ - 183¹³ Kodeksu postępowania cywilnego. Brak wcześniejszych zapisów nie oznacza, że strony nie miały możliwości ugodowego rozwiązania konfliktu, ważnym jednakże warunkiem zatwierdzenia ugody było to, czy ugoda jest zgodna z prawem i z zasadami współżycia społecznego oraz czy nie zmierza do obejścia prawa.

SPRAWIEDLIWOŚĆ KARNA

Opiera się na odstraszeniu przed popełnieniem przestępstw przyszłych sprawców. Wszyscy wiemy, że nie wysokość kary lecz jej nieuchronność jest czynnikiem, który może powstrzymać człowieka przed popełnieniem przestępstwa. Dotychczasowym działaniom wymiaru sprawiedliwości towarzyszyło przekonanie, że zaostrzenie przepisów w znacznym stopniu ograniczy ilość popełnianych przestępstw, co niekoniecznie jest zgodne z prawdą. Sprawiedliwość karna skupia swoją uwagę na przestępcy w cieniu pozostawiając osobę pokrzywdzoną przestępstwem.

Postępowanie sądowe ma swoją powagę i oprawę. To proces oficjalny zarówno stresujący strony, jak i jest pełen napięcia i lęku. Proces ten toczy się w obecności osób niebezpośrednio związanych ze sprawą (pełnomocnicy, ławnicy, protokolanci, a czasem publiczność). Atmosfera na sali sądowej nie sprzyja swobodnej komunikacji i zrozumieniu przyczyn oraz pobudek zachowania stron w konflikcie. Dlatego też niezadowolone strony wynikające z rozstrzygnięć sądu powoduje dalsze ich działania, które związane są z odwołaniami, apelacjami i niekończącymi się wzajemnymi oskarżeniami i niespełnionymi oczekiwaniami.

Rola osoby pokrzywdzonej w procesie sądowym jest marginalizowana i niedoceniana, wręcz nawet niezauważana przez organy procesowe. Za to sprawca przestępstwa często w świetle jurysdykcji postrzegany jest jako osoba ważna, popularna i znacząca dla wszystkich. Mówiąc krótko, zadośćuczynienie wyrządzonej krzywdy nie jest w centrum zainteresowania sądu, który skupia się w głównej mierze na wymierzeniu kary.

W przeciwieństwie do procesu sądowego, mediacja jest wypełnieniem idei sprawiedliwości naprawczej, w której centralną postacią jest osoba pokrzywdzona. Daje ona sposobność na rozmowę o tym co się wydarzyło, jest próbą zrozumienia stron konfliktu i otwiera przestrzeń do wypracowania wspólnego zgodnego z oczekiwaniami stron rozwiązania konfliktu. Dzięki pomocy profesjonalnie przygotowanego do prowadzenia mediacji mediatora, strony w przeciwieństwie do rozstrzygnięcia przez osobę trzecią (np. sędziego) same dochodzą do rozwiązań, które kończą spór.

Martin Wright w książce pt. „Przywracając szacunek sprawiedliwości” tak ujmuje sprawiedliwość karną - retributywną:

- złem jest pogwałcenie zasad
- zło wiąże się z winą
- przestępstwo postrzegane jest jako rzecz krańcowo odmienna od innych krzywd
- spłacenie długu odbywa się poprzez odbycie kary
- ważne jest skupienie uwagi nad przeszłością
- zadawane są cierpienia, aby ukarać i odstraszyć
- krzywdę wyrządzoną przez przestępcę równoważy krzywda zadana przestępcy
- następuje potępienie przestępcy
- wymierzanie sprawiedliwości dzieli
- potrzeby i prawa ofiary są ignorowane
- pomijanie socjalnego, ekonomicznego i moralnego zachowania przestępcy
- dochodzi do procesu alienacji
- państwo ma monopol na reagowanie na akty zła
- społeczność jest na marginesie i reprezentuje ją Państwo

Mediacja jest zaliczana do kategorii alternatywnych metod w stosunku do postępowania sądowego. Takie rozwiązywanie konfliktu zwane jest ADR. Skrót ten wprowadziła tzw. „Zielona księga w sprawie alternatywnych metod rozwiązywania konfliktów w sprawach cywilnych i handlowych” opracowana przez Komisję Europejską w 2002 r. Wśród tych metod wyróżnia się: mediację, koncyliację, negocjacje i arbitraż (sąd polubowny). W polskim prawie uregulowane są mediacja i arbitraż. Podstawową cechą różniącą obie metody sprawiedliwości naprawczej jest to, że mediacja daje pewną samodzielność stronom w procesie wypracowania rozwiązania, w przypadku arbitrażu spór rozstrzyga sędzia arbiter wybrany wspólnie przez strony.

SPRAWIEDLIWOŚĆ NAPRAWCZA

Jak sama nazwa wskazuje w ideologii swojej podkreśla czyn, który przyniósł szkodę wszystkim uczestnikom konfliktu, skupia się ona na wyrównaniu szkód, zadośćuczynieniu i przywróceniu równowagi. Rozwój mediacji i sądownictwa polubownego dziś przynosi wieloaspektowe korzyści w postaci:

- Szybszego załatwienia spraw i oszczędności.
- Dobrowolności udziału stron.
- Możliwości wyboru mediatora lub arbitra.
- Możliwości decydowania o kierunku rozwiązań.
- Prostoty procedur i szybkości postępowania, które sprzyjają komfortowi stron.

- Bezstronności mediatora.
- Neutralności i poufności procesu, które sprzyjają otwartości.
- Niskich kosztów procedur, które są zachętą do ich stosowania.
- Dla stron, które pozostają w związkach zależności (sąsiedzi, rodzina, kontakty handlowe) dają możliwość budowania relacji na przyszłość.

Stosowanie powyższych metod sprzyja budowaniu odpowiedzialności i wychowaniu do współpracy w społeczeństwie - tworzy model społeczeństwa obywatelskiego oraz przeciwdziała demoralizacji młodzieży i dorosłych.

Mediacja jest jednym ze sposobów rozwiązywania konfliktów, który koncentruje się na odbudowaniu, naprawieniu relacji pomiędzy stronami, a także służy zadośćuczynieniu i zmianie najbardziej korzystnej dla obu stron, dlatego też wpisuje się w termin tzw. sprawiedliwości naprawczej.

Dla zobrazowania różnic pomiędzy sprawiedliwością retrybucyjną - karną, a naprawczą prezentujemy tabelę Howarda Zehra - mediatora.

SPRAWIEDLIWOŚĆ KARNA	SPRAWIEDLIWOŚĆ NAPRAWCZA
W centrum uwagi są przestępstwo i przestępca.	W centrum uwagi są problemy i potrzeby pokrzywdzonego.
Najważniejsze osoby to: sędziowie, prokurator i adwokat.	Najważniejsze osoby to: pokrzywdzony i sprawca.
Pokrzywdzony pozbawiony jest informacji.	Pokrzywdzony jest o wszystkim informowany.
Prawda pokrzywdzonego ma marginalne znaczenie.	Pokrzywdzonemu stwarza się dogodne warunki, by wypowiedział swoją prawdę.
Cierpienia pokrzywdzonego są ignorowane.	Na odczucia ofiary zwraca się uwagę.
Przedstawiciele Państw i instytucji decydują o wyroku.	Pokrzywdzony aktywnie uczestniczy w procesie tworzenia ugody.
Głównie zwraca się uwagę na ukaranie przestępcy.	W centrum uwagi jest zadośćuczynienie krzywd ofierze.
Łamanie prawa wyrównuje się przez ukaranie przestępcy.	Łamanie prawa wyrównuje się poprzez naprawienie krzywdy.

Nils Chris - mediator napisał: „Prawnicy zabrali ludziom konflikt i rozstrzygają go za nich nie zawsze po ich myśli, udowadniając im, że to dla ich dobra, tym samym zabierają im szansę rozwiązania go w sposób dla nich satysfakcjonujący”.

Krótko mówiąc sprawiedliwość naprawcza zaczyna się od powiedzenia ofierze: „Skrzywdzono Cię, a my postaramy się pomóc Ci, a jeśli wiemy kim jest przestępca będziemy wymagać, by wynagrodził Ci popełniony czyn. Jeśli Ty i sprawca czynu będziecie tego chcieć zorganizujemy Wasze spotkanie (lub umożliwimy wam komunikację za pośrednictwem mediatora) tak, abyś mógł powiedzieć jemu, jakie skutki przyniosło jego postępowanie oraz, żeby wspólnie zastanowić się co on może zrobić, by naprawić wyrządzona krzywdę.

Martin Wright w książce pt. „Przywracając szacunek sprawiedliwości” tak ujmuje sprawiedliwość naprawczą:

- złem jest naruszenie relacji międzyludzkich
- wyrządzone zło wiąże się z powstaniem zobowiązań wobec innych ludzi
- przestępstwo postrzegane jest w powiązaniu z innymi krzywdami i konfliktami

- spłatenie długu odbywa się poprzez czynienie dobra
- skupienie uwagi jest na przyszłości
- zadośćuczynienie ma zbliżyć strony
- krzywdę wyrządzoną równoważy czynione dobro
- następuje potępienie czynu przestępczego
- celem wymierzania sprawiedliwości jest łącznie
- potrzeby i prawa ofiary są w centrum uwagi
- dostrzegany jest kontekst sytuacyjny
- proces ma prowadzić do pojednania
- uznawana jest rola ofiary, przestępcy i całej społeczności
- społeczność pomaga w procesie naprawczym

Oddajemy w Wasze ręce poradnik, który może pomóc w realizacji zadania jakim jest wprowadzenie mediacji do praktycznego stosowania w życiu zawsze wtedy, gdy sami będziemy w sytuacji konfliktowej i wyczerpaliliśmy wszystkie możliwości jego rozwiązania.

OPIS PRZYPADKU. SYTUACJA KONFLIKTU I MEDIACJA, KTÓRA WYDARZYŁA SIĘ W PEWNYM WARSZAWSKIM LICEUM.

OPIS KONFLIKTU „JESTEM INNY”.

Karol i Piotr chodzą do pierwszej klasy liceum w Warszawie. Rodzina Karola mieszka w Warszawie od pokoleń. Piotr wraz z rodzicami przeniósł się do Warszawy z północnej Afryki, gdzie mieszkał do 14 roku życia. Mama będąc w placówce medycznej (pracowała tam jako księgowa) poznała ojca Piotra, który w Tunezji pracował w firmie elektronicznej. Jest inżynierem elektronikiem. Wykształcenie zdobył we Francji, dokąd wysłała go rodzina.

Przed dwoma laty wrócili do ojczyzny matki. Tutaj jednak ojciec nigdzie nie mógł znaleźć pracy zgodnej ze swoim zawodem, gdyż trwały formalności związane z uznaniem dyplomu i wykształcenia ojca. Póki co pracował w sklepie z częściami elektrycznymi, matka zaś zajmowała się czwórką rodzeństwa i pomagała ojcu w utrzymaniu rodziny sprząając w okolicznych domach.

Rodzina przeżywała okresowe trudności związane z asymilacją do nowych warunków językowych, ekonomicznych i kulturowych. Piotr nie miał większych trudności językowych (w domu matka zadbała o to, by mówiono po polsku, angielsku i francusku). W poprzedniej szkole Piotr czuł się bardzo dobrze, nauczyciele skutecznie zażegnawali wszelkie konflikty ucząc pozytywnego podejścia do wielokulturowości i otwartości na różnice.

Od kilku miesięcy Piotr chodził do nowego liceum, gdy tylko przekroczył próg klasy posadził go nauczyciel obok Karola, który natychmiast poprosił o zmianę miejsca, ponieważ jak stwierdził: „Murzynek śmierdzi...”. Karol nie był jedynym chłopcem, który odnosił się do Piotra z pogardą. Jednak to on postanowił zrobić wszystko, by życie afrykańskiego kolegi stało się nie do zniesienia. On i jego koledzy „umilali” mu życie w szkole i poza nią. Robili najróżniejsze kawały, wyzywali od dzikich Zulusów, a nawet ukrywali jego plecak oraz wyrzucali mu książki i zeszyty przez okno. Dodawali także jakieś leki do śniadań Piotra, po których źle się czuł. Piotr parokrotnie gwałtownie zareagował i krzychał z wściekłości, kiedy nie mógł znaleźć plecaka, przez co spóźnił się na lekcję.

Postanowił jednak przeczekać to wszystko, bo miał nadzieję, że przejdzie im ochota na dalsze dręczenie go. Poza tym był chłopcem wrażliwym i nie przywykł do agresywnego reagowania na takie historie. Dziwne dla niego jednak były zachowania Karola, który w sytuacjach dla siebie trudnych korzystał z pomocy Piotra - wręcz zmuszał go do podpowiedzi na lekcjach, przepisywał od niego zadania domowe, korzystał z jego wiedzy i inteligencji, a Piotr w swej naiwności ciągle miał nadzieję, że wkrótce jego kłopoty się skończą. Piotr nie chciał mówić nikomu o swoich problemach z kolegami, często jednak był przygnębiony i zamyślony.

Pewnego dnia zagadnęła go nauczycielka angielskiego, która zauważyła, że Piotr czymś się martwi i umiejętnie zachęciła go do opowiedzenia wszystkich trudnych sytuacji związanych z Karolem. Nauczycielka po naradzie z dyrektorem szkoły obawiając się ukrytych przyszłych form znęcania się nad Piotrem postanowiła zaprosić do szkoły mediatora rozumiejąc przy tym, że skala konfliktu jest szeroka, ponieważ dotyczy bowiem zmiany postaw nie tylko Karola wobec Piotra lecz także innych sprawców dręczenia.

Poza tym nauczycielka była świadoma tego, że stosowanie odgórnych metod i nakazów nie jest najlepszym sposobem na ukrócenie zachowań, które mogą przybrać ukrytą i co gorsza agresywną formę.

OPIS PROCEDURY MEDIACJI

1. Pani mediator spotkała się z Karolem i zachęciła go do przedstawienia powodów znęcania się nad Piotrem. Starła się być obiektywna tzn. bacznie zważała na to, by nie osądzać chłopca. Wiedziała, że chłopiec mógłby zamknąć się w sobie i w gruncie rzeczy nie dotarłaby do motywów jego działania. W czasie mediacji chłopiec dużo mówił. Tak uzasadniał swoje zachowanie: „Moi rodzice zawsze mówili, że emigranci Murzyni to lenie, zabierają nam pracę, roznoszą choroby, handlują narkotykami i stosują przemoc”.

2. Pani mediator zapytała, czy on sam zaraził się jakąś chorobą od emigrantów lub doznał jakiejś formy przemocy. Zapytała też, czy zna kogoś kto został zwolniony z pracy przez emigranta, obcokrajowca i czy na pewno handlarze narkotyków to zawsze czarni. Zrozumiała ona, że chłopiec mówi szczerze i wypowiada ukryte lęki oraz swoje uprzedzenia. Odpowiedź była przecząca, dlatego wskazała na fakt, iż rosnąca skala emigracji w naszym kraju nie upoważnia nas do wypowiadania krzywdzących sądów o wszystkich przedstawicielach emigracyjnych grup etnicznych. Powiedziała także, że wśród przedstawicieli różnych narodowości są różni ludzie, również tacy, którzy nie chcą pracować za niską płacę, także do tej grupy należą Polacy.

3. Pani mediator zaproponowała grę w zamianę ról - poprzez pytania pobudziła wyobraźnię Karola i utożsamiła go z Piotrem. Karol był inteligentnym chłopcem, więc był poruszony, gdy wczuł się w postawę wyobcowania i bycia nieustannym obiektem żartów i kpin ze strony kolegów. Mediator zaproponowała, aby wspólnie opracowali listę zasad etycznych. Pod koniec spotkania Karol przeczytał ją, a brzmiała:

- nikt nie posiada całkowitej racji tylko jej część
- nikogo nie można oskarżać, dopóki nie mamy pewności co do zarzutów
- nie można obarczać nikogo swoimi lękami, zwłaszcza kiedy ktoś różni się od nas
- gwałtowne reakcje w stosunku do innych kryją w sobie lęk przed nieznanym

Pani mediator poprosiła Karola o przeczytanie kilku artykułów nt. polskich emigrantów żyjących w Wielkiej Brytanii i różnych formach współpracy międzykulturowej.

Następnie mediator spotkała się z Piotrem, pochwaliła go za dojrzałość i za umiejętność panowania nad sobą. Powiedziała również, że na kursach z mediacji i negocjacji młodzież uczy się jak rozpoznawać sytuacje konfliktowe i zachowania ludzi w takich sytuacjach. Wspomniała również o tym, że brak reakcji w różnych sytuacjach konfliktowych może okazać się błędem, gdyż może utrwalać zachowania agresywne sprawcy. Posłużyła się przykładem Niemiec, kiedy to reakcja świata politycznego, nieustanne żądania i działania Hitlera spowodowały w rezultacie wybuch II wojny światowej. Piotr, który interesował się historią potwierdził ten fakt mówiąc: „W istocie akceptowano żądania Hitlera do momentu kiedy rozpoczął II wojnę światową”. Przenosząc ten wątek na grunt historii z Karolem mediator wspomniała, że ta sytuacja również mogłaby się źle skończyć. Brak reakcji mógłby być informacją, że inni mogą być tak traktowani. Mediator wyjaśniła Piotrowi, że reakcje Karola w dużej mierze mogły być podyktowane lękiem i brakiem zaufania do innych.

SPOTKANIE WSPÓLNE

Karol przyznał, że lektura artykułów podobała mu się, a szczególnie fragmenty nt. inicjatyw młodzieży z różnych krajów, w których toczą się działania wojenne. Spotkali się Rosjanie, Amerykanie, angielscy protestanci, irlandzcy katolicy, Palestyńczycy i Żydzi. Projekt zakładał wspólne poznanie się w czasie spotkań. Młodzi ludzie sadzili drzewa pokoju, bawili się i uczyli języków.

Karol przyznał, że zachowywał się głupio. Piotr zaproponował, żeby razem ogłosili w szkole konkurs historyczny, w tematyce zawarty byłby projekt gazetki o tematyce międzykulturowej oraz spotkania z imigrantami i ich wspólnotami. Chłopcy po raz pierwszy rozmawiali ze sobą bez uprzedzeń. Karol postanowił, że wobec całej klasy wyjaśni zaistniałą sytuację i przeprosi kolegę wobec wszystkich.

Rodzi się więc pytanie, dokąd mógłby zaprowadzić chłopców konflikt, gdyby nie uważność Pani od angielskiego? Co mogłoby się wydarzyć gdyby nie było mediacji?

Powyższa sytuacja konfliktu międzykulturowego opisuje pokrótce proces jego tworzenia, a także jego skutki. Konflikt jest codziennością wpisaną w życie człowieka, jest integralną jego częścią występującą na każdym etapie rozwoju człowieka. Przeświadczenie, że w życiu można uniknąć konfliktów jest nierealne i oderwane od rzeczywistości.

W procesie powstawania konfliktów ważna jest informacja dotycząca przede wszystkim zaburzeń komunikacyjnych, które w znaczący sposób mogą wpływać na jego eskalację lub wygaszenie konfliktu.

DLACZEGO WIĘC MEDIACJA? WPROWADZENIE.

Konflikty są często dla nas tak skomplikowane, że zwracamy się o pomoc do instytucji czy innych ludzi. Kiedy konflikt wejdzie w etap, gdy nie rozmawiamy ze sobą, krzyczymy na siebie niszcząc wzajemne zaufanie, a poziom skomplikowania i zapętlenia emocjonalnego przekracza nasze umiejętności wówczas niejednokrotnie stwierdzamy, że potrzebujemy pomocy kogoś z zewnątrz.

Chcielibyśmy, by czytelnik tego poradnika znalazł w sobie gotowość poznania jednej z najstarszych metod rozwiązywania konfliktów jaką jest MEDIACJA i zaangażował się w zrozumienie siebie i drugiego człowieka, jego uczuć, emocji, a także motywów postępowania. Jest to niezwykle trudne w sytuacjach konfliktowych zwłaszcza w tych, w które jesteśmy osobiście zaangażowani. Tylko wówczas kiedy uwzględnia się wielokierunkowość spojrzenia na konflikt można go zrozumieć, zaakceptować, rozwiązać i w końcu wybaczyć.

Mediacja jest jednym ze sposobów skutecznego rozwiązywania konfliktów. W środowiskach gdzie żyją i pracują ludzie, gdzie dynamika kontaktów interpersonalnych jest bardzo duża konflikty powstają jak przysłowiowe „grzyby po deszczu”. Szczególnie ważnym jest, by metodom sprzyjającym rozwiązywaniu konfliktów nadać należne miejsce. Bezpośrednia konfrontacja ze swoim zachowaniem mającym znamiona wykroczenia, a czasem nawet przestępstwa oraz potępienie czynu, zachowania, a nie człowieka ma ogromny wydźwięk wychowawczy. Takie postępowanie prowadzi do zrozumienia i przejęcia odpowiedzialności za to, co dzieje się w konflikcie.

Chcemy, by treść tego poradnika stała się kanwą dla czytelnika do własnych poszukiwań w kierunku rozwiązywania sporów, konfliktów zgodnych rzecz jasna z ideą sprawiedliwości naprawczej. Mediacja jest bardzo starą metodą rozwiązywania konfliktów. W ostatnich latach wprowadzana do codziennej praktyki jest pewną nowością i obecnie cieszy się coraz większą popularnością z uwagi na efekty końcowe tej procedury.

Mediacja jest to instytucja mająca duże znaczenie społeczne, ponieważ jako jedna z form sprawiedliwości naprawczej traktuje przestępstwo jako konflikt między stronami zakładając jednocześnie możliwość jego rozwiązania. Przy czym w odróżnieniu od tradycyjnego wymiaru sprawiedliwości przyjmuje, że zaangażowane strony konflikt powinny rozwiązać na drodze negocjacji przy pomocy bezstronnego, neutralnego oraz co warto podkreślić kompetentnego mediatora.

Nie ulega wątpliwości, że mediacja służy pokrzywdzonemu. Powoduje, że ma on możliwość uczestnictwa we własnej sprawie, czuje się ważną osobą w procesie, ma realny wpływ na ustalenie sposobu, którym sprawca zadośćuczyni krzywdę jaką wyrządził w wyniku przestępstwa. Nie bez

znaczenia jest to, że wypracowane wspólne stanowisko jest dla pokrzywdzonego satysfakcjonujące, co wzmacnia szacunek do wymiaru sprawiedliwości. Dziś mediacja ma swoje uregulowania prawne i legislacyjne, jednakże nadal nie w pełni jest doceniana przez przedstawicieli wymiaru sprawiedliwości oraz społeczeństwo. Taka postawa może wynikać z niedostatku wiedzy na temat mediacji. Wydając ten poradnik chcielibyśmy tę lukę w wiedzy w poniższych informacjach wypełnić.

Mediacja jest znakomitą metodą i sposobnością wychowawczą, służy kształceniu wszystkich pokoleń w duchu odpowiedzialności za siebie i swoje czyny. O przemocy wynikającej z nieumiejętnego podejścia do konfliktu mówiono i mówi się bardzo dużo, tak dużo, że pojęcie to zaczyna powoli tracić swoje pierwotne znaczenie. Ekscesy takie jak: wymuszenia pieniędzy, niszczenie cudzego mienia, obrażanie, obrażenia cielesne i inne zachowania nie są jedynie wymysłem mediów poszukujących sensacji - to często codzienna rzeczywistość. Nie można zatem bagatelizować wzrastającej brutalności, zubożenia i wulgarności słownictwa dzieci i dorosłych.

Należy jednak zauważyć i ostrzec czytelnika, że mediacja stała się pojęciem modnym i medialnym często wypowiedzanym, pod którym chętnie wpisują się ludzie mający z mediacją niewiele wspólnego. Dlatego też korzystając z usług mediatora dobrze jest dowiedzieć się czy dana osoba posiada uprawnienia do prowadzenia mediacji, czy ma odpowiednie wykształcenie oraz czy zna procedury postępowania mediacyjnego i czy posiada odpowiednie kompetencje.

Mediacja jest metodą rozwiązywania konfliktów, która wymaga wiedzy interdyscyplinarnej od prowadzącego jej np. z zakresu psychologii, pedagogiki, elementów prawa, zjawisk z zakresu zmieniającej się rzeczywistości i socjologii, w tym nt. komunikacji oraz przyczyn powstawania konfliktów.

Należy przy tym podkreślić, że nie w każdej sytuacji zalecamy mediację, są sytuacje w których proces sądowy jest konieczny z uwagi na złożoność sytuacji, rodzaj popełnionego przestępstwa oraz szkodliwość, ale wówczas mediacja może być włączona w procedury postępowania sądowego na pewnych jego etapach.

Niektórzy twierdzą, że instytucja mediacji wydaje się spełniać swoją rolę jedynie w sprawach z zakresu Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego oraz ewentualnie w sprawach karnych na tle złych stosunków w rodzinie oraz spraw z zakresu prywatnego oskarżenia.

W pozostałych sprawach instytucja ta nie spełnia swojej roli. Naszym zdaniem nadal konieczna w tworzeniu klimatu dla sprawiedliwości naprawczej, a wręcz niezbędna jest edukacja społeczna.

EDUKACJA SPOŁECZNA

Uczestnictwo stron w mediacji ma wymiar edukacyjny i wychowawczy, ponieważ sprzyja wzajemnemu poznaniu potrzeb i emocji w sytuacji trudnej dla stron, a mianowicie w konflikcie.

Nawiązując do słów Jana Amosa Komeńskiego, który powiedział, że „Całe życie jest szkołą” zauważamy ogromną potrzebę kształcenia nas dorosłych i młodych ludzi w zakresie rozwiązywania konfliktów bez przemocy, konstruktywnie i w sposób niosący poznanie potrzeb swoich i drugiego człowieka. W tym poradniku chcemy oprócz wiedzy na temat mediacji przekazać jej sens i jej ideę tak, by każdy potrafił spojrzeć na przyczyny i skutki konfliktu w sposób obiektywny i konstruktywny.

Wprowadzając w życie alternatywne metody rozwiązywania konfliktów do naszego życia nauczymy się jak poruszać się w trudnym świecie pełnym konfliktów i sprzeczności. Zrozumiemy, że konflikt z jego dynamiką i przebiegiem jest procesem normalnym występującym w każdym społeczeństwie, w każdej grupie wiekowej, narodowościowej, etnicznej oraz w każdej społeczności bez względu na wiek i odczuwającej tak samo skutki jego występowania.

W konflikcie niezależnie od wieku jego uczestników wszystko jest ważne, jedynie rekwizyty konfliktu ulegają zmianie. Raz jest to spór o łopatkę w piaskownicy, innym razem o podział spadku po krewnym. Jednym słowem poprzez wprowadzenie mediacji do życia społecznego w szerokim tego słowa znaczeniu „oddemonizujemy konflikt”, inaczej mówiąc nie boimy się go, zaprzyjaźniamy się z nim w tym znaczeniu, że wiemy jak go rozwiązać. Co więcej, w konfliktach, jeśli są rozwiązywane w sposób konstruktywny potrafimy dostrzec pozytywne jego skutki.

MEDIACJA W SZKOLE – PO CO?

Ważnym miejscem, gdzie należałoby jak najszybciej wdrożyć w szkolne programy nauczania i uczyć sposobów rozwiązywania konfliktów bez przemocy jest szkoła. Edukacja technik rozwiązywania konfliktów ma niebagatelne znaczenie dla młodych ludzi i ich dorosłego życia. To w szkole młody człowiek wykazuje swą gotowość do uczenia się i przyswajania wiedzy przedmiotowej w zakresie kształcenia różnych umiejętności, a także elementów psychologii społecznej. To w szkole też dochodzi nierzadko do różnych sytuacji, w których młody człowiek zachowuje się niezgodnie z prawem.

Wszyscy wiemy, że zadaniem szkoły jest nie tylko edukacja rozumiana jako przyswajanie wiedzy przedmiotowej lecz także przygotowanie młodych ludzi do pełnego satysfakcjonującego życia w swojej przyszłej rodzinie i społeczeństwie. To w szkole w poszerzonym zakresie młody człowiek uczy się przestrzegania norm i zasad współżycia z innymi ludźmi. Szkoła jak już wspomnieliśmy jest polem doświadczalnym, gdzie młody człowiek zdobywa wiedzę nie tylko merytoryczną i przedmiotową lecz także wiedzę o sobie i innych. Doświadcza czym jest współpraca, rywalizacja, przyjaźń, poznaje inność zachowań ludzi i postaw wobec wielu aspektów rzeczywistości. Uczy się tolerancji, współistnienia z innymi mimo dzielących ich barier.

Wszystkie te zależności i zjawiska mogą wywoływać powstawanie konfliktów. Jednakże umiejętności poznane i zdobyte dzięki wprowadzeniu mediacji do szkół pozwolą młodemu człowiekowi skutecznie przeciwdziałać powstawaniu agresji i przemocy.

Musimy jednak zgodzić się co do tego: nie ma idealnych rozwiązań. Każda metoda ma swoje ograniczenia. Mediacja w szkole sprawdziła się jednak jako metoda sprzyjająca uczeniu wszystkich - młodzieży i dorosłych - w rozwiązywaniu konfliktów bez przemocy, w atmosferze szacunku i odpowiedzialności za siebie i innych. Mediacja może i powinna być włączona do codziennego życia szkolnego bez długotrwałych i żmudnych przygotowań.

Z doświadczeń szkół, które już wprowadziły mediację jako metodę rozwiązywania konfliktów szkolnych wiemy, że przynosi ona trwałe korzyści i daje ogromną satysfakcję zarówno uczestnikom konfliktu jak i mediatorom prowadzącym sprawę. Jest bezcennym elementem wychowawczym przeciwdziałającym demoralizacji młodych ludzi.

PODSUMOWUJĄC:

Mediacja jest całkowicie odmiennym podejściem do konfliktu niż postępowanie sądowe. W mediacji nie ma autorytetu w postaci którejkolwiek ze stron, a rola mediatora sprowadza się do pomocy stronom w negocjacjach tak, by mogły dojść do porozumienia.

Mediacja jest sztuką zmieniania ludzkich postaw oraz stanowisk, a rola mediatora polega na udrożnieniu komunikacji w taki sposób, by strony same doszły do porozumienia zgodnego ze swoimi potrzebami i oczekiwaniami.

Wiedza o MEDIACJI - to konkretna informacja (a także metoda służąca rozwiązywaniu konfliktów) o tym, czym jest komunikacja, konflikt, jego struktura, dynamika, etapy i sposoby rozwiązywania go bez przemocy. Może być stosowana w rozwiązywaniu konfliktów we wszystkich obszarach życia społecznego.

Powinna być przekazywana już od najwcześniejszych etapów edukacji, już od najmłodszych lat, od piaskownicy należy uczyć dziecko jak się komunikować z innymi, a w szczególności w sytuacji konfliktu. Koniecznym zatem jest uczenie odpowiedzialności za swoje postępowanie i podejmowane decyzje oraz uczenie konsekwencji w działaniach i postanowieniach.

Edukacją na temat rozwiązywania konfliktów trzeba objąć również rodziców i wszystkich tych, którzy są związani ze szkołą. Z koniecznością przekazywania wiedzy o konflikcie i mediacji wiąże się szkolenie rodziców, którzy nauczą się jak rozwiązywać konflikty w domu, jeśli działania edukacyjne w szerszym zakresie będą prowadzone przez szkołę, a także poprzez program obecnego zadania. Rodzice w czasie szkolenia przypomną sobie bądź nauczą się jak skutecznie porozumiewać się z młodym człowiekiem w najbardziej burzliwych fazach jego rozwoju.

CO TO JEST KONFLIKT I JAKIMI SPOSOBAMI MOŻNA GO ROZWIĄZAĆ?

W procesie mediacji przyjmuje się założenie, że jest narzędziem niezbędnym w konflikcie, który często powstaje na gruncie zaburzeń komunikacyjnych. Dlatego też warto zastanowić się nad poniższymi pojęciami.

Spotykana w literaturze definicja konfliktu najczęściej ujmuje go w następujący sposób:

KONFLIKT - to rozbieżność interesów lub przekonań stron, spór przynajmniej dwóch współzależnych stron, które dają wyraz swojemu przekonaniu i niezadowoleniu wynikającemu z odmiennych celów, ograniczonych zasobów oraz stwierdzają, że przeszkadzają sobie w osiągnięciu celów do których dążą lub uniemożliwiają realizację życiowych potrzeb.

Zatem konflikt niesie ze sobą przekonanie, że dążenia stron nie mogą być zrealizowane. Narastaniu konfliktu towarzyszą eskalujące epizody, niewłaściwa komunikacja, a wręcz błędy komunikacyjne, interpretacyjne, brak informacji, które mogą wpływać na charakter konfliktu. Konflikt sam w sobie nie jest niczym złym, jednak reakcje stron w konflikcie mogą przynieść różne skutki: pozytywne lub negatywne.

Poniżej w tabeli wskazano, jak można postrzegać konflikt. Zadanie dla Ciebie czytelniku. Przeanalizuj siebie w kontekście takiego rozumienia konfliktu.

Konflikt „+” - pozytywne skutki w wyniku rozwiązania konfliktu na drodze negocjacji i mediacji	Konflikt: „-” - negatywne skutki konfliktu powstałe wówczas, gdy konflikt nie jest rozwiązany lub strony rozwiązują go np. na drodze sądowej
Wiedza o relacji, wiedza o sobie, zmiana i motywacja do działania w konstruktywnych wymiarach.	Regres, strata, krzywda, koniec relacji, zerwanie więzi, dyskomfort, ktoś traci, cierpienie, stres i silne emocje.
Progres - dojrzałość, dojrzewanie do zmiany, otwarta wymiana zdań, rozmowa, doświadczenie.	Impulsywne działania, powroty do przeszłości, dystans, izolacja oraz fiksacja.
Oczyszczenie atmosfery.	Obelgi, agresja słowna, wulgaryzmy i gniew.
Wymiana argumentów opartych na faktach.	Napiętnowanie, stygmatyzacja oraz strata przyjaciół.
Nowe postrzeganie sytuacji, spojrzenie drugiej strony na konflikt i empatia.	Poznanie nowych uczuć i emocji, informacje bez uwzględnienia innego punktu widzenia.
Nabywanie nowych umiejętności - wiedza o sposobach podejścia do sytuacji trudnych.	Spadek poczucia własnej wartości, godności, trwający konflikt odbiera wiarę w ludzi i burzy zaufanie.
Osobisty wpływ na rozwiązania, nowe kontakty oraz sojusznicy.	Angażuje osoby trzecie, tworzą się koalicje, antagonizuje strony.
Świadomość i odpowiedzialność za konflikt, uczy walki o siebie, pokazuje granice.	Spycha na ścieżkę niemoralnych, „nie fair play” zachowań.
Upodmiotowienie osób uczestniczących w konflikcie „oddziel ludzi od problemów”.	Eskaluje, prowadzić może do braku nad nim kontroli, a w rezultacie do tragedii.
Próba przededefiniowania sytuacji, możliwość zawarcia nowych przyjaźni, „złoty most”.	Brak szacunku.
Budowanie koalicji, szukanie sojuszników, nowych sposobów, pomysłów na siebie (artyści, pisarze, poeci, naukowcy itp.).	Budowanie koalicji, uczestnicy konfliktu stosujący chwytę tzw. „poniżej pasa”, impas, wejście na drogę przestępczą.

Uczy sposobów korzystania z faktów, argumentacji swoich stanowisk, uruchamia myślenie innowacyjne i kreatywne.	Brak umiejętności i woli wysłuchania strony przeciwnej, słabe kompetencje miękkie.
Otwartość w wyrażaniu własnego zdania.	Złowrogie milczenie.
Nowe rozwiązania uwzględniające potrzeby stron, uczy empatii, uspołecznia.	Brak pomysłu na rozwiązania.
Rozwój osobisty, ujawnia rzeczywiste potrzeby.	Zapętlenie, depresja, obsesyjne myśli.
Rozwój grupy, koalicji, liczebny i intelektualny.	Stagnacja, rezygnacja z dążeń, wycofanie.
Możliwość poczucia własnej sprawczości.	Rola ofiary.
Uczenie się na własnych i cudzych błędach.	Strata czasu i energii oraz duże koszty.
Nazwanie problemu, konflikt - motor postępu.	Niszczenie ładu, brak racjonalnego i perspektywicznego myślenia.

Krótko mówiąc konflikt ujawnia się na różnych płaszczyznach i można go odnieść do takich pojęć jak: agresja, problemy etniczne, narodowościowe, religijne, interesów, wartości, nieadekwatne reakcje, polityka, szkoła, konflikt wewnętrzny, serologiczny, pokoleń, emocje, punkt zapalny, regres, religia, zła komunikacja, związek, brak kompromisu, różnica zdań, cisza, poznanie siebie, dół psychiczny, praca, wojna, codzienność, sprzeczność interesów, eskalacja uczuć, emocji, roszczeń, brak szacunku dla uczestnika konfliktu, nietolerancja, walka, nieuchronność w grupie wszędzie tam gdzie są ludzie, paraliż, strajk, działania związków zawodowych itp.

W powstawaniu konfliktu muszą być spełnione pewne szczególne warunki:

- konflikt występuje wówczas, gdy są wyodrębnione strony
- w konflikcie występuje współzależność stron, co oznacza, że żadna z nich nie może osiągnąć swoich celów bez akceptacji, współpracy czy udziału drugiej strony
- interesy stron różnią się (mają sprzeczne cele, wartości i sposoby ich realizowania)
- w konflikcie strony nie współpracują ze sobą, ale wzajemnie blokują osiągnięcie swoich dążeń i celów

Kategorie konfliktów również dla większości z nas nie są nowością. Na ogół wyróżnia się pięć podstawowych grup konfliktów, które nie występują w jednorodnej postaci, często jednemu konfliktowi towarzyszy kilka podtypów konfliktów:

Konflikt relacji odnosi się do braku satysfakcji w kontaktach z daną osobą lub osobami, wiąże się z silnymi emocjami oraz zachowaniami odwetowymi. Ten rodzaj konfliktu sprzyja wprowadzaniem do relacji z innymi klimatu defensywy poprzez ocenianie, osądzanie, krytykowanie. Strony tkwiące w tym konflikcie dążą do kontroli, a nie do rozwiązania problemu, na ogół nie są empatyczne, są dogmatyczne i sztywne w swoim postępowaniu oraz czasem ujawniają pewną pogardę dla innego stanowiska.

Konflikt danych występuje wówczas, gdy mamy do czynienia z brakiem informacji, jego błędną interpretacją lub brakiem akceptacji otrzymanych informacji.

Konflikt wartości wiąże się z wyznawanymi poglądami, zasadami, wartościami, które dają nam poczucie przewidywalności i porządku. W tym rodzaju konfliktu często występuje brak tolerancji, poszanowania odrębności, brak empatii oraz sztywność przekonań. Często ten typ konfliktu jest nierozwiązywalny.

Konflikt strukturalny odnosi się do istniejących struktur organizacyjnych lub sytuacyjnych, w których wyróżniamy ramy, granice, hierarchie, procedury, role, pozycje i grupy odniesienia. Może wiązać się z ograniczeniami np. czas, pieniądze, ziemia, personel oraz inne zasoby.

Konflikt interesów wynika z niemożności zaspokojenia własnych potrzeb: rzeczowych, proceduralnych i psychologicznych. Powstaje wówczas, gdy jedna ze stron pragnie realizować własne cele kosztem innych.

Negatywne skutki konfliktu wynikają przede wszystkim z niewłaściwych sposobów reagowania na konflikt. Często w konflikcie skupiamy uwagę wyłącznie na tym kto ma rację lub dociekamy skupiając się na faktach, tym samym spychając rozwiązywanie konfliktu do procesu dowodowego, w którym duże znaczenie ma „moja mojszość”, a nie punkt widzenia drugiej strony. Szanując ludzi można dostrzec ich punkt widzenia, dostrzec różnice, co nie oznacza konfrontacji. Taka postawa zapobiegnie eskalacji konfliktu, który nierzadko wymyka się spod kontroli stron i daje przestrzeń do przemocy szeroko rozumianej.

STOPNIE DYNAMIKI ESKALACJI KONFLIKTU

I - PROWOKACJA

II - UTRATA TWARZY

III - SZUKANIE SPRZYMIERZEŃCÓW, KOALICJE

IV - NAJCZĘŚCIEJ SIĘGANIE PO PRZEMOC FIZYCZNĄ

V - NISZCZENIE DRUGIEJ OSOBY NAWET ZA CENĘ SAMOZNISZCZENIA TZW. „PO TRUPACH DO CELU”

We wszystkich typach konfliktów, które mogą eskalować lub samoistnie być wygaszone można zauważyć zachowania stron, które ujawniają rozdrażnienie, stres, niskie poczucie własnej wartości lub zaburzone poczucie własnej wartości. Sytuacje konfliktowe naruszają wolność osobistą, czasami zagrażają naszemu bezpieczeństwu fizycznemu, emocjonalnemu, finansowemu czy społecznemu.

Zachowania ludzi w sytuacjach konfliktowych w dużej mierze zależą od nich samych, a także od tego czy poszukują rozwiązań, czy mają przekonanie o własnych zasobach pozwalających na zmianę zachowań. Zależą też od osobowości, preferencji, a także doświadczeń życiowych.

Niewłaściwe zarządzanie konfliktem stwarza pewne niebezpieczeństwo dla stron, z drugiej strony przy profesjonalnym podejściu do niego daje szansę na pozytywną zmianę. Najskuteczniejsze rozwiązywanie konfliktów nie opiera się jedynie na zestawie technik, które można stosować, przyjmować lub odrzucać na życzenie. Wraz ze zdobywaniem wiedzy na temat konfliktu pojawi się chęć przemyślenia i wycucia oraz gotowość przeprowadzenia takich zmian, które pozwolą na rozwiązywanie konfliktów w sposób godny i z poszanowaniem drugiego człowieka.

W konflikcie ludzie stosują różne strategie zachowań. Omówimy niektóre z nich:

Odwlekanie, odraczanie konfliktu - strona często zaprzecza istnieniu konfliktu, faktów przemawiających za tym, że on istnieje, nie podejmuje działań w nadziei, że sprawa sama się rozwiąże oraz wierzy, że problem sam zniknie.

Ignorowanie konfliktu - strona nie podejmuje kroków w kierunku jego rozwiązania, ponieważ jest przekonana, że brak decyzji wywoła mniejszy konflikt. Postawa bierna i uległa.

Rezygnacja z dążeń - wiąże się z ustępowaniem pola przeciwnikowi poprzez rezygnację z własnych potrzeb, strona poddaje się jeszcze przed sformułowaniem swoich oczekiwań i potrzeb.

Reorientacja - w tym sposobie poradzenia sobie z konfliktem strony poszukują tzw. „kozła ofiarnego”, wskazują na coś lub kogoś kto odpowiada za konflikt. Często towarzyszą temu silne emocje.

Podjęcie walki - taki sposób podejścia do konfliktu może prowadzić do dominacji lub zniszczenia jednej ze stron. Opiera się na założeniu, że tylko moje interesy są ważne. Strony nie interesuje co chce osiągnąć druga strona, dlatego to daje jej poczucie siły, przewagi i nie opiera się na racjonalnych argumentach.

Odwołanie się do osoby trzeciej, arbitra - zwrócenie się do osoby trzeciej, niezależnej, która nie uczestniczy w konflikcie w oczekiwaniu, że rozstrzygnie spór. Najczęściej ludzie zwracają się do sądu w nadziei, że uzyskają pomyślny dla siebie wyrok.

Strony traktują sytuację jako problem do wspólnego rozwiązania - na tym etapie zachowań strony uznają, że ich interesy są równie ważne, podejmują działania w kierunku negocjacji, facylitacji lub mediacji. W procesie tym może uczestniczyć osoba niezaangażowana w konflikt, która wspiera proces negocjacji i rozmów.

SPOSOBY ROZWIĄZANIA KONFLIKTÓW

Negocjacje - rozmowy stron w celu osiągnięcia porozumienia, przy obopólnej akceptacji wypracowanych rozwiązań.

Facylitacje - procedura ta jest stosowana wówczas, gdy w sporze bierze udział wiele stron, występuje złożoność problemów oraz wielowątkowość. Facylitator jest osobą koordynującą przebieg rozmów, ustala czas, miejsce i procedury ich przebiegu.

Mediacje - jest to rodzaj negocjacji przy udziale osoby trzeciej, która przestrzega określonych zasad i procedur w przebiegu procesu. Mediator udrażnia proces komunikacji, chroni przed eskalacją konfliktu, pomaga stronom zrozumieć problem oraz uruchamia współpracę stron zmiernając do wypracowania satysfakcjonującego porozumienia. Mediator występuje tu w roli „strażnika procedury”, strony decydują o wyborze rozwiązania i treści zawartego porozumienia.

Arbitraż - instytucja uprawniająca osobę trzecią do decydowania o wyniku konfliktu. Strony mają wpływ na wybór arbitra, przystępują do arbitrażu dobrowolnie. Arbitr, który ma specjalistyczną wiedzę dotyczącą przedmiotowej sfery sporu może zaproponować kreatywne rozwiązania danej sytuacji konfliktowej. Arbitr nie zajmuje się tymi aspektami sporu, które dotyczą relacji lub zachowania wizerunku, co jest pewną niedogodnością zważywszy na fakt, że są to niezmiernie ważne elementy procesu rozwiązywania konfliktu.

Sąd - procedura, w granicach której strony przedstawiają swoją sprawę przed sędzią albo ławą przysięgłych. W postępowaniu sądowym przyjmuje się założenie, że strony nie są w stanie samodzielnie rozwiązać konfliktu, dlatego potrzebują ingerencji z zewnątrz. W postępowaniu sądowym można pozwać drugą stronę zmuszając ją do uczestnictwa w procesie. W tej strukturze strony mają niewielki wpływ na przebieg procesu, w którym prawnicy walczą jako reprezentanci stron.

Istotną rolę w zarządzaniu konfliktem ma KOMUNIKACJA rozumiana jako proces porozumiewania się osób, grup oraz instytucji. Jej celem jest wymiana informacji, myśli, poglądów i emocji. W komunikacji ważne jest to, co chcemy zakomunikować oraz sposób w jaki to robimy. Komunikujemy się za pomocą słów, gestów, mimiki, czyli w sposób werbalny i niewerbalny. Krótko mówiąc:

Komunikacja to szerokie pojęcie - bywa również rozumiana jako wzrok, słuch, dotyk, słowo, mowa, zmysły, rozmowa, tekst, ruch, dźwięk, gesty, płacz, śmiech, emocje, uczucia, przekaz, ubiór, pośrednia, werbalna, niewerbalna, bezpośrednia, lądowa, morska, lotnicza, samochodowa, Internet, telefon, milczenie, plotka, miejska, podmiejska, manipulacja, spotkanie, wymiana itp.

Komunikacja jest niezmiernie ważna zwłaszcza w sytuacjach konfliktowych, ponieważ niewłaściwie stosowana może powodować eskalację konfliktu, wówczas strony konfliktu nie będą zmierzały do jego rozwiązania. Właściwie stosowana komunikacja ma niebagatelne znaczenie, ponieważ daje stronom szansę na zrozumienie wzajemnych stanowisk i dążenie do pojednania. Jednakże nieumiejętnie stosowana sprawia, że zachowania ludzi w konflikcie przybierają różne formy i strategie.

KOMUNIKACJA DEFENSYWNA I PODTRZYMUJĄCA STYLE KOMUNIKACJI

Zachowanie defensywne definiowane jest jako zachowanie, które pojawia się wówczas, gdy jednostka czuje lub przewiduje zagrożenie w grupie. Pomimo, iż nadal poświęca uwagę wspólnemu zadaniu jakie grupa ma do wykonania, znaczną jej część kieruje na obronę siebie. Zajmuje się również myśleniem o tym jak wypada w grupie, co o niej myślą inni, jak wypada w oczach innych, jak może zrobić na innych wrażenie, jak ich zdominować, co może wygrać, jak uniknąć kary lub osłabić atak. Zachowanie defensywne jest przyczyną defensywnego słuchania (a także komunikowania się), które to nie pozwala słuchającemu skupić się na przekazie.

Osoby komunikujące się w sposób defensywny wysyłają wieloznaczne wskazówki co do swych wartości, uczuć, emocji i motywów działania, często zniekształcają to co słyszą. Mediator, który redukuje defensywność przekazu poprzez prawidłowo stosowane techniki komunikacji sprawia, że pojawiające się zniekształcenia ulegają niwelowaniu.

Zachowanie wyrażające komunikację podtrzymującą to takie, które sprawia, że strony są w stanie skoncentrować się na strukturze, treści i poznawczym znaczeniu przekazu. To rodzaj komunikacji, który redukuje uczucia defensywne. W mediacji ważne są umiejętności dostrzeżenia przez mediatora w/w zachowań i odpowiednie w związku z tym sposoby takiego reagowania, by zapobiegać impasowi w komunikacji. Mają one niebagatelne znaczenie dla przebiegu mediacji.

KATEGORIE KOMUNIKACJI DEFENSYWNEJ I PODTRZYMUJĄCEJ

KLIMAT DEFENSYWNY (OBRONNY)	KLIMAT PODTRZYMUJĄCY KOMUNIKACJA MEDIATORA
1. OCENA	1. OPIS
2. KONTROLA	2. ORIENTACJA PROBLEMOWA
3. STRATEGIA	3. SPONTANICZNOŚĆ
4. NEUTRALNOŚĆ	4. EMPATIA
5. WYŻSZOŚĆ	5. RÓWNOŚĆ
6. PEWNOŚĆ	6. OTWARTOŚĆ

OCENA I OPIS

Komunikaty werbalne lub inne zachowania, które są oceniające mogą wpłynąć na wzrost defensywności. Odbiorca przekazu staje się ostrożny, kiedy ton głosu oraz wyraz twarzy wskazuje na to, że nadawca ocenia i osądza słuchacza. Jeśli słuchacz myśli, że mówiący uważa go za równego jest

otwarty i spontaniczny. Nasze postawy często są oceniające - czasem słusznie - zawierają wyrażenia, pytania, które same z siebie narzucają odpowiedzi w zakresie sugerujących ocenę i osąd. Najprostsze pytanie z tego zakresu: „Kto to zrobił?”.

Szczególnie narażone na komunikację defensywną są zawody związane z pomaganiem innym: psychologia, pedagogika, edukacja, terapia oraz polityka.

Opisowy charakter mówienia w przeciwieństwie od „oceniającego” wzbudza minimum dyskomfortu u słuchacza. Opisowe komunikaty słuchacz postrzega jako prośbę o informację lub przekaz o neutralnym ładunku. Taki sposób mówienia można osiągnąć poprzez przedstawienie zdarzeń, spostrzeżeń lub procesów poprzez poprzestawanie na faktach związanych z wydarzeniem. Jest to trudne, bo rzadko daje się uniknąć podtekstów.

KONTROLA I ORIENTACJA PROBLEMOWA

Wypowiedzi używane w celu kontrolowania kogoś, wpływania na zmianę postawy lub zachowania budzą opór. Jeśli sposób prowadzenia komunikacji i próby kontroli są jawne budzą zrozumiały opór, a nawet go podwyższają. Metody w celu uzyskania kontroli są różne. Należą do nich legalistyczne postrzeganie szczegółów, ograniczające zasady, reguły normy podporządkowania i systemy prawne. Towarzyszy temu odpowiednio stosowana mimika, wyraz twarzy, gesty i inne formy komunikacji niewerbalnej.

Orientacja problemowa jest przeciwieństwem perswazji. Nadawca komunikuje potrzebę współpracy w definiowaniu problemu i szukaniu rozwiązania. Jest zorientowany na rozwiązanie problemu. Tym samym pokazuje, że nie ma gotowych recept, poglądów czy metod, które chciałby czy mógłby nam narzucić.

Takie zachowania dają przestrzeń do określenia własnych celów, własnych poglądów i własnych decyzji.

STRATEGIA I SPONTANICZNOŚĆ

Defensywność pojawia się wówczas, gdy słuchacz podejrzewa z góry nadawcę o zaplanowaną strategię, za którą mogą kryć się niejasne motywacje. Nikt nie chce być królikiem doświadczalnym lub pionkiem w grze, nikt też nie lubi być ofiarą ukrytej manipulacji. Szczególnie jest to widoczne w ćwiczeniach warsztatowych, kiedy odgrywamy jakieś role, gdzie udajemy emocje. Ktoś skarżył się, że partner w ćwiczeniach „stосуje jakąś specjalną technikę słuchania”.

Co ciekawe z podobną niechęcią spotyka się odgrywanie szczerości i naturalności (polityka). Zachowanie spontaniczne i szczerze redukuje defensywność. Jeśli wydaje się, że osoba komunikująca się ma czyste intencje i szczerze motywacje to prostolinijnie reaguje na sytuacje i prawdopodobnie wzbudzi minimalną obronność.

NEUTRALNOŚĆ I EMPATIA

Słuchacz może przybrać obronną postawę wówczas kiedy neutralność wypowiedzi sprawia wrażenie, że nadawca nie dba o jego los. Kliniczny przykład takiej postawy to ludzie jako przedmiot badawczy, gdzie dla lekarza pacjent jest przypadkiem co gorsza nazywanym od rodzaju choroby. Numer statystyczny, uczeń i jego wyniki w nauce traktowane są jako średnia określająca jakość prowadzonych przez nauczyciela zajęć. Każdy chce być zauważony jako ktoś wyjątkowy o określonych walorach i zaletach, chce być przedmiotem zainteresowania i pozytywnych uczuć. Komunikat o niskiej zawartości ciepła i zainteresowania drugą osobą daje poczucie odrzucenia i braku akceptacji.

Natomiast komunikat, przekaz zawierający uczuciową empatię daje szacunek dla słuchacza, ułatwia komunikację i redukuje postawę obronną. Słuchacz czuje, że nadawca identyfikuje się z jego problemem, współczuje mu, stara się go zrozumieć, co nie znaczy, że akceptuje jego poglądy czy sposób widzenia świata. Połączenie zrozumienia i empatii emocjonalnej (brak prób zmiany drugiej osoby) daje poczucie wysokiej wartości podtrzymującej właściwe porozumiewanie się.

WYŻSZOŚĆ I RÓWNOŚĆ

Kiedy ktoś komunikuje drugiej osobie, że czuje się od niej ważniejszy, wyższy, w rozumieniu lepszy pod różnymi względami wzbudza w niej postawę obronną w procesie komunikacji. Włącza się rywalizacja, reakcje słuchacza są pełne napięć i emocji. Osoba, która sprawia wrażenie lepszej komunikuje brak woli współpracy i uczestnictwa we wspólnym rozwiązaniu konfliktu oraz niechęć do pomocy. Podejmuje ona próby pomniejszenia władzy, statusu i wartości nadawcy.

Równość w procesie komunikacji to postawa aktywnego uczestnictwa w rozwiązywaniu konfliktów na zasadach wzajemnego szacunku i zaufania. Różnice talentu, wartości, wyglądu statusu, czy też władzy są oczywiste, jednak komunikujący sprawia wrażenie, że nie przywiązuje do nich większej wagi.

PEWNOŚĆ I OTWARTOŚĆ

Wszyscy ci, którzy mają gotowe odpowiedzi na wszystko wywołują daleko idącą ostrożność słuchacza. Co więcej, w badaniach słuchacze pewnych siebie dogmatycznych rozmówców definiowali ich jako osoby mające ukryte poczucie niższej wartości. Osoby, które w każdej dyskusji mają swoje racje, za wszelką cenę broniących swoich prawd budzą opór i wywołują postawy obronne we wszelkich interakcjach.

Otwartość kojarzona jest z postawą badacza kwestii, osoby uczestniczącej w procesie rozwiązywania problemów, to ktoś kto nie staje po żadnej ze stron, jednak to ktoś kto gotów jest poszukiwać, eksperymentować, wysyła komunikat, że rozmówca może i ma kontrolę nad procesem i rozważanymi pomysłami.

WNIOSKI

Wywoływanie defensywności stanowi znaczącą przeszkodę w komunikacji i w związku z tym uniemożliwia jasne przekazywanie informacji i skuteczne zmiernia do rozwiązania problemu, konfliktu terapeutycznego, edukacyjnego czy organizacyjnego. Dlatego też niezmiernie ważnym jest praca mediatora nad właściwym poprawnym budowaniem komunikacji.

DEFINICJA MEDIACJI

Mediacja to dobrowolne porozumiewanie się stron będących w konflikcie przy wsparciu akceptowanego przez strony mediatora, który kieruje się zasadami bezstronności, neutralności i poufności. Jest metodą rozwiązywania konfliktu, w której strony samodzielnie dochodzą do porozumienia przy pomocy osoby trzeciej, czyli mediatora. Wpisuje się on w ten typ sprawiedliwości, który koncentruje się na naprawieniu i odbudowaniu szkód i relacji między stronami, uczy wzajemnego dialogu, szacunku oraz służy respektowaniu praw.

CELEM MEDIACJI JEST:

- rozwiązanie konfliktu przez strony, a nie jego rozstrzygnięcie przez osoby trzecie (sąd, policja, arbiter)
- poznanie i zrozumienie stanowiska i racji drugiego uczestnika konfliktu
- utrzymanie lub naprawienie/zbudowanie dobrej komunikacji i relacji, dążenie do pojednania
- wypracowanie przy wsparciu mediatora takiej ugody, która będzie satysfakcjonująca dla stron oraz będzie zgodna z prawem
- naprawienie/zadośćuczynienie doznanej krzywdy zgodnie z jej potrzebami i oczekiwaniami
- strony same decydują w swojej sprawie o rodzaju osiągniętej satysfakcji, która musi spełniać warunek zgodności z przepisami prawa oraz normami współżycia społecznego

- biorąc udział w procedurze mediacji strony mają poczucie odpowiedzialności za swoje czyny, potrzeby, decyzje i oczekiwania

ZASADY MEDIACJI

Dobrowolność - strony uczestniczą w mediacji z własnego wyboru i własnej woli, nikt nie może wywierać nacisku czy presji na strony w celu skłonienia do udziału w niej. Strony przystępują do mediacji w tzw. „dobrej wierze” - mając przekonanie, że ich udział przyniesie każdej ze stron korzyści. Na każdym etapie postępowania mediacyjnego strony mogą wycofać swój udział z niej.

Poufność - wszelkie informacje uzyskane od stron są poufne, o ile mediator nie został upoważniony do przekazania ich drugiej stronie. Informacje te nie mogą być przekazane innej osobie czy instytucji. Mediator, jeśli sporządza sprawozdanie lub protokół z mediacji do organu kierującego spisuje informacje i dotyczą one jedynie spraw formalnych (daty spotkań, uczestnictwa stron, sposobu zakończenia bez wskazania strony, która np. przerwała mediację oraz treść zawartej ugody). Wszelkie notatki powstałe w trakcie mediacji po zakończonej procedurze są niszczone. Obowiązek zachowania poufności nakłada na mediatora art. 1834 § 2 Kodeksu postępowania cywilnego.

Bezstronność - strony konfliktu mają równe prawa i są przez mediatora jednakowo traktowane. Mediator nie prowadzi mediacji wówczas, gdy zna strony lub pozostaje z nimi w jakichkolwiek zależnościach.

Neutralność - mediator pozostaje neutralny wobec przedmiotu sporu, nie narzuca stronom własnych rozwiązań nawet wówczas, gdy z jego punktu widzenia byłoby to korzystniejsze dla stron. Dba o prowadzenie mediacji zgodnie z procedurami.

Akceptowalność - strony wyrażają zgodę na udział konkretnego mediatora oraz poznawszy zasady mediacji uznają je i przestrzegają ich w czasie mediacji.

Szacunek - mediator ma poszanowanie dla godności i wartości każdego człowieka. Szanuje wyrażane przez ludzi poglądy. Nigdy nie ocenia człowieka, w trakcie mediacji jedynie rozmawia o jego zachowaniach i czynach.

Profesjonalizm - mediator stale poszerza swoją wiedzę i umiejętności posługiwania się nią zgodnie z dobrem i interesem stron. Mediator powinien ukończyć specjalistyczne szkolenia z mediacji oraz odbyć staż, który uprawni go do samodzielnego prowadzenia mediacji.

RODZAJE MEDIACJI - SYTUACJE ORAZ OBSZARY ICH STOSOWANIA

1. Karne - w systemie wymiaru sprawiedliwości, działające na podstawie art. 23 a Kodeksu postępowania karnego, które są kierowane są z sądów, prokuratury i policji, a należą do nich:
 - kradzieże
 - pobicia
 - groźby karalne
 - zniesławienie, znieważenie
 - przywłaszczenie
 - uszkodzenie mienia i inne
2. Mediacje z nieletnim sprawcą czynu karalnego kierowane na podstawie ustawy o postępowaniu w sprawach nieletnich, które są kierowane z sądów.

3. Cywilne, czyli:
 - spory sąsiedzkie
 - pomówienia, drobne skargi
 - szczekające psy
 - spory pomiędzy wynajmującymi lokale, a najemcami
 - o odszkodowania/zadośćuczynienie
 - spadkowe, o podział majątku
 - błędy lekarskie
 - ustalenie drogi lokalnej, jej służebności, o granice własności
 - zadłużenia, zwłoka dłużnika, wierzyciela itp.

4. Rodzinne - cywilne, czyli:
 - separacja, rozwód
 - około rozwodowe
 - opiekuńcze
 - alimentacyjne
 - problemy między rodzicami, a dziećmi
 - wizyty dziadków w sytuacjach konfliktu rodziców po rozwodzie
 - podział majątku po śmierci jednego z członków rodziny
 - ustalenie kontaktów z dziećmi po rozwodzie

5. Gospodarcze, biznesowe - cywilne, czyli:
 - kwestie związane z partnerstwem
 - nieporozumienia przy zawieraniu kontraktów
 - spory w kadrze kierowniczej
 - skargi pracownicze, mobbing
 - podział grupy na koalicje
 - spory pomiędzy pracownikami
 - spory w zakresie funkcjonowania różnych podmiotów gospodarczych
 - zadłużenia pomiędzy firmami, wykonywanie zleceń, umów itp.

6. Praca - konflikty pomiędzy pracownikami i pracodawcami, a należą do nich:
 - spory o umowy
 - zasady pracy
 - ustalenie wynagrodzenia
 - przywrócenie do pracy
 - lobbing, mobbing
 - zwolnienie bez wypowiedzenia i innych zobowiązań pracodawcy wobec pracownika

7. Międzynarodowe, trans graniczne, międzykulturowe, czyli:
 - spory graniczne
 - prawa podróżujących obywateli
 - prawa własności terenów
 - wspólne zasoby np. akweny, połowy ryb w zbiornikach wodnych

8. Szkolne, oświatowe, rówieśnicze, czyli:
 - spory o oceny oraz traktowanie uczniów w klasie
 - relacje między studentami, a organizacjami studenckimi
 - relacje pomiędzy uczestnikami życia szkolnego
 - relacje pomiędzy administracją, a wykładowcami

9. Społeczne, czyli:

- konflikty pomiędzy grupami społecznymi, a instytucjami samorządowymi, rządowymi i związkami zawodowymi

RÓŻNICE POMIĘDZY NEGOCJACJĄ, A MEDIACJĄ	PODOBIENSTWA NEGOCJACJI I MEDIACJI
Negocjator nie jest osobą w pełni neutralną.	Negocjator i mediator mają wspólny cel: doprowadzić do rozwiązania konfliktu.
Negocjator chce wynegocjować warunki korzystniejsze dla strony, którą reprezentuje.	Negocjator i mediator są osobami z zewnątrz, są „wynajęte”.
Nie jest wymagana zgoda na udział negocjatora (zasada akceptacji), w mediacji strony zgadzają się na udział mediatora.	Praca „słowem”.
Mediacja daje więcej przestrzeni psychologicznej.	W efekcie wypracowany zadawalający strony kompromis w rozwiązaniu konfliktu.
Negocjacja - z góry określony cel, mediacja - rozwiązania i cele wyłaniają się w trakcie spotkania.	Szybkość postępowania.
Negocjacja - „cel uświęca środki”.	Wpływ stron na warunki i treść ugody.
Negocjacja - brak zasady poufności, w mediacji ważną rolę są zasady poufności.	Rozwiązanie, a nie rozstrzygnięcie sporu.
Mediacja to udział osoby trzeciej i jej bezstronność.	Negocjacje - stosowanie strategii pozycyjnych i problemowych, mediacja to strategia problemowa.
Mediacja - konkretne procedury sprzyjające pracy stron, niekonfrontacyjne sposoby podejścia do konfliktu.	Dobra komunikacja.
Mediacja to formalnie spisana ugoda sądowa lub pozasądowa, a negocjacje są bez sprawozdań, szybkość procesu w stosunku do procesów sądowych.	Wymiana poglądów i argumentów.
W negocjacjach niekoniecznie brana pod uwagę jest etyka postępowania, dlatego większa jest możliwość manipulacji stroną.	Współpraca na polu potrzeb.
Mediator nie może być rzecznikiem i wyrazicielem woli strony, a negocjator tak.	Niesformalizowana bliższa ludziom atmosfera i procedura.
Mediacja nie jest postępowaniem dowodowym, negocjator może dowody przedstawiać w trakcie trwania negocjacji.	

KIM JEST MEDIATOR?

Mediator to osoba godna zaufania, wpisana do wykazu prowadzonego przez sąd okręgowy lub współpracująca ze stowarzyszeniem, którego jednym z zadań jest prowadzenie mediacji. Rola mediatora sprowadza się do pomocy stronom w wypracowaniu porozumienia poprzez udroźnienie komunikacji, łagodzenie napięć podczas negocjacji, właściwe zadawanie pytań oraz organizowanie procedury mediacji. Spór przy jego udziale rozwiązują strony.

CECHY OSOBOWOŚCI I UMIEJĘTNOŚCI POTRZEBNE W PRACY MEDIATORA

Mediator posługuje się różnymi technikami komunikacji. Jedną z najważniejszych umiejętności w jego pracy jest sztuka aktywnego słuchania. Jest to wspaniałe narzędzie, którym posługuje się mediator nie tylko w mediacji lecz także w codziennym życiu. Nie jest to wbrew pozorom powszechnie występująca umiejętność. Wystarczy przyrzeć się jak komunikują się politycy, celebryci i inne osoby znaczące tzw. autorytety. Jak wynika z badań, w kontakcie z innymi bardzo często symulujemy słuchanie, przerywamy, słuchamy fragmentarycznie i zastanawiamy się jak postrzega nas rozmówca.

Dlatego też profesjonalnie przygotowany mediator umie słuchać, nie forsuje swoich poglądów, jest cierpliwy, opanowany, nie faworyzuje żadnej ze stron, jest kompetentny, otwarty, mówi zrozumiałym dla stron językiem, panuje nad sytuacją, jest profesjonalny, wzbudza szacunek i zaufanie, w trakcie mediacji stosownie wygląda, właściwy do sytuacji „dress code”, jest punktualny, zaangażowany, kreatywny, mądry, konkretny, rzeczowy, nie lekceważy konfliktu, szanuje strony, jest konsekwentny, zachowuje stosowny dystans, to dobry diagnostyk, posiada szerokie spektrum spojrzenia na konflikt, ma umiejętność oddzielenia siebie od swoich doświadczeń, stale poszerza swoją wiedzę, jest odporny na stres, ma dobrą dykcję i prezencję oraz umiejętność panowania nad własnymi emocjami, analizujący siebie i swoją pracę.

CREDO MEDIATORA!

Pracuj nad tym jak mówisz. Staraj się mówić wyraźnie, poprawnie, bez tzw. „kasznodziejskiej modulacji”. Używaj słów zrozumiałych dla stron. Niech Twoja parafraza i dowartościowanie brzmi naturalnie i prawdziwie. Kiedy zadajesz pytania staraj się nie być „policjantem”, unikaj klimatu przesłuchania w trakcie prowadzenia mediacji. Kiedy zwracasz się do stron patrz na nie, nie bój się patrzeć w oczy rozmówcy, jednakże przenoś wzrok na drugiego uczestnika mediacji.

Pamiętaj!

- Mediacja nie jest terapią, nie jest też sposobnością, w czasie której Ty rozwiązujesz cudze konflikty, nie jest też poradnictwem psychologicznym ani sytuacją, w której mediator udziela rad i wsparcia w zakresie pomysłów na to, jak rozwiązać Twój konflikt.
- Mediator jest pomocny w zakresie udrożnienia komunikacji pomiędzy stronami. Co to oznacza? Chodzi o to, by obie strony usłyszały siebie wzajemnie i rozumiały to, co do siebie mówią.
- Mediator jest osobą, która prowadzi mediację, jednak wszelkie decyzje
- w kwestii rozwiązań konfliktu pozostawia stronom.
- Strony po wspólnych rozmowach i uzgodnieniach jak rozwiązać konflikt zgadzają się na nie i wdrażają w życie. W efekcie końcowym strony są zadowolone i uznają konflikt za rozwiązany.

Mediatorze!

- Nie zaprzeczaj uczuciom jakie ujawniają strony, nie mów: „Ja wiem co Ty czujesz” i „On nie chciał Cię zranić”, „Nie możesz tego tak bardzo przeżywać”. Tak naprawdę nie wiesz co przeżywa ktoś, kto czuje się dotknięty, zraniony, pokrzywdzony przez kogoś, każdy z nas reaguje inaczej.
- Jedna osoba tak bardzo będzie przeżywała sytuację konfliktową (np. ktoś puścił plotkę na jej temat), że gotowa jest podjąć niebezpieczne dla siebie działania np. może chcieć targnąć się na własne życie, inna natomiast nawet nie zwróci na to uwagi uznając, że np. ktoś ma prawo myśleć o niej niekoniecznie zawsze dobrze.

Jakie uczucia przeżywa osoba pokrzywdzona w konflikcie, a jakie sprawca zdarzenia?

Mediatorze!

- Poobserwuj siebie i uwolnij się od przyklejania tzw. „łatki”.
- Czasem okazuje się, że tzw. sprawca czy wg innych osoba winna, która konflikt wywołała, tak naprawdę nie jest przyczyną, czyli początkiem konfliktu.
- Obie strony mają prawo do własnego przeżywania konfliktu.
- Obie strony to młodzi ludzie, którzy mają swój punkt widzenia danej sytuacji, swoje uczucia oraz emocje, które w różny sposób okazują.
- Uznaj, że młodzi ludzie nie zawsze umieją nazwać to co czują i co przeżywają w związku z sytuacją konfliktową.
- Zapamiętaj! Uczucia i emocje są pojęciami neutralnymi, nie ma złych i dobrych uczuć, jedynie skutki ich oddziaływań poddają się ocenie i wartościowaniu.
- Słuchaj! Nie przerywaj!
- Unikaj długiego i częstego wypowiedania się, daj szansę stronom.
- Bądź otwarty na opinie, które różnią się od Twoich.

Jakie fazy stanów emocjonalnych przeżywa osoba pokrzywdzona?

Mediatorze!

- Pochwal obie strony (szczerze i prawdziwie) za włożony trud i opisz emocje w sposób neutralny tzn. nazwij stan emocjonalny Twojego kolegi: „Słyszę żal w Twoim głosie” , „Widzę, że jest Ci przykro z powodu tego co usłyszałeś”, „Słyszę radość w Twoim głosie po tym jak kolega Cię przeprosił” itp.
- Spróbuj przez chwilę zastanowić się co czułbyś, gdybyś znalazł się na miejscu kolegi.
- Jeśli zdarzy się sytuacja, w której któraś ze stron płacze, daj jej czas, by doszła do siebie, nie pośpieszaj jej i nie ponaglaj.
- Nie komentuj zachowań stron na mediacji wobec kolegów i innych osób postronnych.
- Chronь prawo uczestników mediacji do okazywania uczuć i emocji.

CO ZROBIĆ, GDY KONFLIKT ESKALUJE? SŁÓW KILKA O PRZEBIEGU MEDIACJI.

Mediatorze!

- Rób przerwy w czasie mediacji.
- Odwołuj się do reguł mediacji w toczących się rozmowach.
- Pozwól stronom na ujawnienie uczuć i emocji.
- Zdecydowanie przerwij zbyt agresywną wypowiedź.
- Zachowaj spokój.

KORZYŚCI STOSOWANIA MEDIACJI - PODSUMOWANIE

- uczy odpowiedzialności za swoje zachowanie
- poprawia komunikację pomiędzy stronami (transparentność, czytelność)
- kształci umiejętność asertywnego reagowania
- brak interwencji osób z zewnątrz (sąd, policja itp.)
- poprawa bezpieczeństwa i zaufania do uczestników konfliktu
- lepsza atmosfera w pracy, rodzinie i w szkole

- lepszy kontakt i relacje z innymi ludźmi (stosowanie dobrych narzędzi komunikacyjnych)
- poprawa więzi, wzrost zaufania
- praca nad sobą, lepsza atmosfera w rodzinie
- uczy umiejętności porozumiewania się bez agresji i przemocy
- wzrasta umiejętność wyrażania swoich potrzeb i oczekiwań
- dojrzałość, wstęp do dorosłości w przypadku nieletnich sprawców czynów karalnych
- zawieranie nowych przyjaźni i znajomości w atmosferze bezpieczeństwa

Dla społeczeństwa

- kształcenie umiejętności negocjacji i prowadzenia rozmów, oddzielenie faktów od emocji
- uczenie asertywności
- otwarcie na drugiego człowieka, uczenie reguł demokracji
- przywrócenie należnego miejsca winie, karze i zadośćuczynieniu oraz roli sprawcy i pokrzywdzonego
- wzrost otwartości i społecznego zaufania
- umiejętność współpracy w różnych rolach społecznych
- mniej zachowań mobbingu i manipulacji w relacjach międzyludzkich
- krótszy czas postępowania sądowego, oszczędność czasu i kosztów

Dla rodzin w sprawach o rozwód i separację

- skrócenie procesów sądowych i czasu oczekiwania na zadośćuczynienie
- mediacja umożliwia stronom samodzielne decydowanie o tym, jak ułożyć sobie relacje z dzieckiem po rozstaniu
- mediacja sprzyja obniżeniu poziomu negatywnych uczuć, zrozumieniu potrzeb drugiej strony oraz prowadzi do szybszego niż w procesach sądowych zakończenia sporu
- przywrócenie należnego miejsca sądom (ranga spraw), usprawnienie pracy
- jest bardziej oszczędniejsza ekonomicznie niż proces sądowy, w którym strony opłacają pełnomocników do reprezentowania ich podczas rozwodu
- przy zawartej ugodzie zwrot kosztów sądowych do 75%
- lepsze rodziny, nawet te po rozwodzie (lepsza komunikacja, umiejętność rozwiązywania konfliktów, poprawa umiejętności wychowawczych rodziców)

REGULACJE PRAWNE MEDIACJI

Możliwość skierowania spraw do postępowania mediacyjnego regulowały przepisy prawa w Kodeksie karnym oraz w sprawach z ustawy o postępowaniu w sprawach nieletnich sprawców czynów karalnych.

Postępowanie mediacyjne w sprawach karnych regulują przepisy:

1. Kodeksu postępowania karnego w art. 23 a, 40-42, 107, 492-494, 619 § 2.
2. Kodeksu karnego w art. 53 i 66.
3. Kodeksu wykroczeń w art. 45.

Późniejsze regulacje są zawarte np. w Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z 07.05.2015 r. w sprawie postępowania mediacyjnego w sprawach karnych (Dz.U. z 2015 r., poz. 716).

Sąd lub referendarz sądowy, a w postępowaniu przygotowawczym prokurator lub inny organ prowadzący to postępowanie, w postanowieniu o skierowaniu sprawy do mediacji powołuje do przeprowadzenia postępowania mediacyjnego instytucję lub osobę do tego uprawnioną spośród osób wpisanych do wykazu prowadzonego w sądzie okręgowym w oparciu o przepisy Rozporządzenia

Ministra Sprawiedliwości z 07.05.2015 r. w sprawie postępowania mediacyjnego w sprawach karnych (Dz.U. 2015 r., poz. 716).

W wyjątkowych przypadkach, uzasadnionych potrzebą skutecznego przeprowadzenia postępowania mediacyjnego można powołać do przeprowadzenia postępowania mediacyjnego w konkretnej sprawie instytucję albo osobę spoza wykazu zgłaszającą taką gotowość, jeżeli spełnia warunki o których mowa w § 3 pkt 1–3 lub § 4 pkt 1–7 powyższego rozporządzenia.

W rozporządzeniu określono, że postępowanie mediacyjne nie powinno trwać dłużej niż miesiąc, a jego okresu nie wlicza się do czasu trwania postępowania przygotowawczego (art. 23 a § 2 K.p.k.).

Uгода mediacyjna zawarta w sprawie z oskarżenia publicznego jest dokumentem zawierającym zgodne deklaracje stron, co do sposobu zakończenia sprawy. Nie ma ona mocy prawnej, stąd też w sprawie takiej musi zostać wydany wyrok. Treść ugody mediacyjnej sąd bierze jednak pod uwagę przy rozstrzygnięciu sprawy karnej, co może skutkować dla sprawcy:

- nadzwyczajnym złagodzeniem kary (art. 60 § 2 pkt 1 K.k.)
- odstąpieniem od wymierzenia kary, a nawet od obligatoryjnego orzeczenia środka karnego we wszystkich wskazanych w ustawie przypadkach
- uwzględnieniem wniosku oskarżonego o dobrowolne poddanie się karze (art. 387 K.p.k.)
- uznaniem faktu zawarcia ugody jako okoliczności łagodzącej przy wymiarze kary

W sprawie z oskarżenia prywatnego zawarcie ugody w postępowaniu mediacyjnym skutkuje umorzeniem postępowania karnego. W toku posiedzenia pojednawczego lub w wyniku mediacji dopuszczalne jest pojednanie się obejmujące również inne sprawy z oskarżenia prywatnego toczące się pomiędzy tymi samymi stronami. Równocześnie z pojednaniem strony mogą zawrzeć ugody, której przedmiotem mogą być również roszczenia pozostające w związku z oskarżeniem (art. 492 - 494 K.p.k.)

JAK PRZEBIEGA MEDIACJA?

- Mediator po otrzymaniu sprawy z sądu lub zgłoszeniu sprawy do mediacji przez jedną ze stron zawiadamia drugą stronę i zaprasza na spotkanie wstępne informacyjne telefonicznie, mailowo lub listownie.
- Mediacja może być prowadzona przed wniesieniem sprawy do sądu albo po wszczęciu postępowania na podstawie postanowienia sądu.
- Warunkiem prowadzenia mediacji jest zgoda na udział w niej obu stron.
- Na każdym etapie postępowania sądowego strona może złożyć wniosek o przeprowadzenie mediacji.
- Sąd zachęca strony do udziału w mediacji, która ma swoje umiejscowienie we wszystkich zapisach i aktach prawnych.

Kto decyduje o wyborze mediatora?

Mediatora wybierają strony lub sąd wyznacza mediatora z listy stałych mediatorów (art. 183 § 1 K.p.c.) lub organizacji wpisanych na listę organizacji pożytku publicznego godnych zaufania.

Jak długo trwa mediacja?

Postępowanie mediacyjne, do którego doszło na podstawie postanowienia sądu nie powinno trwać dłużej niż trzy miesiące. Na zgodny wniosek stron może być przedłużone.

ETAPY MEDIACJI:

1. Mediator ustala ze stronami czas i miejsce spotkania
 - rozmowy wstępne informacyjne prowadzone są z każdą ze stron osobno
 - w czasie rozmów mediator przedstawia stronom zasady mediacji i omawia swoją rolę

- buduje atmosferę zaufania i bezpieczeństwa
 - przedstawia korzyści i prawne umocowanie mediacji
 - zapoznaje strony z treścią umowy mediacyjnej
 - odbiera od stron zgodę na mediację
 - słucha, jaki jest subiektywny punkt widzenia strony konfliktu
 - zbiera oczekiwania i potrzeby strony uczestniczącej w mediacji
2. Posiedzenie mediacyjne – wspólne
 - wprowadzenie do mediacji - przypomnienie zasad mediacji, roli mediatora oraz procedur
 - określenie reguł obowiązujących w czasie trwania mediacji
 - określenie czasu i ilości spotkań
 - podpisanie umowy mediacyjnej
 3. Przedstawienie punktu widzenia każdej ze stron
 - zebranie potrzeb i oczekiwań
 - wspólne docieranie do przyczyn powstania konfliktu, ale tylko w tym obszarze, który jest niezbędny do wyjścia w przyszłość
 - zebranie tematów do mediacji
 - spisanie priorytetów i kolejności spraw do rozwiązania
 4. Poszukiwanie rozwiązań
 - wysłuchanie stron i określenie ich potrzeb oraz interesów dla każdej z nich
 - budowanie zrozumienia i empatii dla potrzeb stron
 - określenie potrzeb i interesów wspólnych dla stron
 - określenie punktów rozbieżnych dla stron
 5. Budowanie wspólnego rozwiązania
 - przygotowanie listy możliwych rozwiązań
 - podkreślenie wspólnych interesów
 - sprawdzenie realności wykonania przedstawionych rozwiązań
 - akceptacja lub weryfikacja przedstawionych rozwiązań
 - zobowiązania każdej ze stron - spisane
 6. Spisanie porozumienia
 - sformułowanie treści porozumienia - projekt
 - analiza projektu ze stronami
 - sprawdzenie poprawności ugody pod względem formalno - prawnym, przed jej podpisaniem strony mogą konsultować treść ugody z rodziną, pełnomocnikiem itp.
 7. Zakończenie mediacji
 - przygotowanie ugody - przekazanie jej stronom, podpisanie przez nie treści ugody
 - przygotowanie sprawozdania i protokołu z przebiegu mediacji
 - strony w przypadku mediacji rodzinnej przy podpisaniu ugody mogą złożyć wniosek podpisany przez siebie o zatwierdzenie ugody wraz z wnioskiem o zwrot $\frac{3}{4}$ wpisu sądowego
 - zatwierdzona przez sąd ugoda ma moc prawną ugody zawartej przed sądem i kończy postępowanie
 - sąd nie zatwierdzi ugody, jeśli jest sprzeczna z prawem lub zasadami współżycia społecznego albo zmierza do obejścia prawa lub, gdy jest niezrozumiała czy też zawiera sprzeczność
 - jeśli ugoda, której nadano klauzulę wykonalności nie została wykonana można ją skierować do egzekucji komorniczej, w przypadku braku ugody strony dochodzą swoich roszczeń na drodze sądowej
 - sąd w sprawach o rozwód lub separację ponownie potwierdza treść ustaleń zapadłych w toku mediacji włączając je do postanowienia lub wyroku sądu

ILE KOSZTUJE MEDIACJA?

- Koszty mediacji (wynagrodzenie mediatora i zwrot wydatków związanych z przeprowadzeniem mediacji) obciążają strony co do zasady w równych częściach chyba, że strony ustalą inny podział rozliczeń.
- W przypadku mediacji nieletnich sprawców czynów karalnych oraz karnych koszty mediacji ponosi Skarb Państwa.
- Strona postępowania mediacyjnego może złożyć na zasadach ogólnych wnioski o zwolnienie od kosztów mediacji prowadzonej na skutek skierowania przez sąd.
- W postępowaniu mediacyjnym ze skierowania sądu, w sporach niemajątkowych oraz w sporach o prawa majątkowe, w których wartości przedmiotu sporu nie da się ustalić, wynagrodzenie mediatora wynosi 150 zł za pierwsze posiedzenie mediacyjne, a za każde kolejne - 100 zł (łącznie nie więcej niż 450 zł). Jeśli postępowanie dotyczy praw majątkowych, wynagrodzenie mediatora wynosi 1% wartości przedmiotu sporu (nie mniej niż 150 zł i nie więcej niż 2000 zł za całość postępowania mediacyjnego). Zwrotowi podlegają też wydatki mediatora poniesione w związku z przeprowadzeniem mediacji (w tym opłata za wynajem pomieszczenia do 70 zł za jedno posiedzenie oraz koszty korespondencji w wysokości nieprzekraczającej 30 zł). Jeśli mediator jest podatnikiem zobowiązany do rozliczenia podatku od towarów i usług, do kosztów mediacji dolicza się podatek VAT.
- Niezależnie od wyniku sprawy, sąd może nałożyć na stronę obowiązek zwrotu kosztów powstałych wskutek oczywiście nieuzasadnionej odmowy udziału w mediacji.
- Jeśli dojdzie do zawarcia ugody przed rozpoczęciem rozprawy, to strona otrzyma zwrot 100% opłaty sądowej, którą zapłaciła wnosząc sprawę do sądu. Jeśli do zawarcia ugody przed mediatorem dojdzie na późniejszym etapie postępowania sądowego (po rozpoczęciu rozprawy), to strona otrzyma natomiast zwrot 75% opłaty sądowej.
- W przypadku mediacji pozasądowej wysokość wynagrodzenia mediatora i zwrot jego wydatków poniesionych w związku z przeprowadzeniem mediacji wynika z cennika ośrodka lub organizacji przeprowadzającej mediację lub strony uzgadniają je z mediatorem przed rozpoczęciem mediacji, co mogą potwierdzić spisana umową.

PODSUMOWANIE

Wprowadzenie mediacji w Polsce należy ocenić bardzo pozytywnie. Obecne regulacje prawne stwarzają dogodne warunki do rozwoju mediacji. W wielu krajach zrozumiano konieczność szerszego stosowania i preferowania polubownych metod rozwiązywania konfliktów oraz komplementarnego charakteru mediacji. Zrozumiano jak ogromne znaczenie wychowawcze mają takie działania dla wychowania młodych pokoleń. Są to przeciwdziałania demoralizacji oraz sposoby wychowania społeczeństwa obywatelskiego.

LITERATURA

1. E. Gmurzyńska, Kwalifikacje wymagane od mediatorów w stanie Floryda, [w:] Materiały konferencji „Mediacja - nowa metoda rozwiązywania sporów w sprawach cywilnych”.
2. Nils Chris „Granice cierpienia”.
3. Agata Gójska, Violetta Huryn „Mediacja w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych”. Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 7 maja 2015 r. w sprawie postępowania mediacyjnego w sprawach karnych.
4. Agnieszka Rękas „Mediacja w sprawach karnych jako instytucja dla pokrzywdzonego”, materiały z konferencji 2010 r.
5. William W. Wilmot, Joyce L. Hocker „ Konflikty między ludźmi”.
6. John Sterwart „Mosty zamiast murów”.
7. Ewa Bieńkowska „Mediacja w sprawach karnych”.
8. Rafał Morek „Mediacja w sprawach cywilnych”.

NINIEJSZĄ PUBLIKACJĘ OPRACOWAŁA **FUNDACJA W SŁUŻBIE WSI**
Z SIEDZIBĄ WE WROCŁAWIU W RAMACH EDUKACJI PRAWNEJ,
NA PODSTAWIE UMOWY NR 160/2018 ZAWARTEJ 21 LISTOPADA 2018 R.
Z POWIATEM JELENIOGÓRSKIM O POWIERZENIU REALIZACJI
ZADANIA PUBLICZNEGO POD NAZWĄ:

**„ZLECONE ZADANIE ADMINISTRACJI RZĄDOWEJ
Z ZAKRESU PROWADZENIA DWÓCH PUNKTÓW
NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ W 2019 R.”**



STAROSTWO POWIATOWE W JELENIJ GÓRZE
STAROSTWO POWIAT., UL. PODCHORAŻYCH 15
tel. (75) 64 73 122