K o n f l i k t i n m e d i a c i j a

Nataša Hvala, univ.dipl.ekon.

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.

Mediacija v različnih okoljih

a) formalna

- družinska (rekonstruktivna in ločitvena)
- šolska
- gospodarska
- v lokalni skupnosti
- prostorska in okoljska
- v zvezi z avtorskimi in sorodnimi pravicami
- sodišču pridružena
- med žrtvijo/oškodovancem in storilcem
- v individualnih in kolektivnih sporih
- v potrošniških sporih
- v odškodninskih in zavarovalnih sporih

b) neformalna

- vrstniška
- na delovnem mestu
- v medsosedskih odnosih
- v prijateljskih odnosih
- med družinskimi člani
- v vsakdanjem življenju

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

Mediacija je postopek mirnega reševanja sporov, pri katerem sprte strani ob pomoči mediatorja iščejo rešitev spora.

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

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

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.

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.

Na kakšen način mediator rešuje spore?

Spor razrešujejo neposredno partnerji v sporu.

Vloga mediatorja?

- je nevtralen
- skrbi za proces in ne za vsebino
- posluša in skuša razumeti
- skrbi za spoštljivost in dostojanstvo
- usmerja k iskanju skupnih točk in možnih rešitev

Smernice za mediatorja

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

V čem je prednost prisotnosti mediatorja?

- samostojno reševanje spora ni uspešno (strah, zaprtost, nepripravljenost za pogovor,..)
- mediator s svojo prisotnostjo ustvari drugačne, bolj ugodne pogoje za odkrit pogovor.
- ohranitev dostojanstva in samospoštovanja vseh udeležencev

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.

Temeljna načela mediacije

- prostovoljnost in zaupnost
- sodelovanje tretje osebe – mediatorja
- nevtralnost mediatorja
- mediator strankama ne svetuje
- mediator ni pooblaščen za sprejemanje odločitev
- pospeševanje pogajanj in ustvarjanje varnega pogajalskega okolja
- dajanje moči strankam
- sporazumna rešitev
- obvladovanje antagonizma med strankama

Kateri spori so primerni za mediacijo?

- stranki sta v trajnem odnosu in ga nameravata ohraniti
- hitra rešitev spora bo v korist obema strankama
- strankama bi ustrezala netipična rešitev
- stranki želita zaupen postopek
- “dan na sodišču”
- obstajajo problemi z dokazi
- zadeva je tehnično zapletena
- stranki se zavedata negativnih aspektov sodnega postopka

Spori, ki so manj primerni za mediacijo

- neravnovesje moči strank v sporu
- stranke niso pristojne za sklepanje dogovora
- ena stranka je prepričana v zmago na sodišču
- sporu grozi zastaranje
- stranka želi zlorabljati mediacijo
- v sporu je več strank

Mediacija je dobra rešitev, ker:

- odnos med dvema osebama v sporu ni tekmovalen, temveč sodelujoč
- nosita odgovornost za rešitev oz. izid vpleteni strani sami
- osebi, ki imata konflikt, sami odločata kaj, kdaj , kako, do kje se bosta dogovorili oz . rešili konflikt
- je žarišče usmerjeno v prihodnost in ne v preteklost
- je osebama dana popolna svoboda izbire
- je razmerje moči uravnoteženo (za to skrbi mediator)
- osebi v konfliktu najbolje vesta, kaj je za vsako od njiju najboljše in najbolj pravično

Prednosti mediacije

- hitrost rešitve
- učinkovitost
- nizki stroški
- obojestransko zadovoljstvo ali sprejemljivost rešitve
- ni negativnih tveganj

Pozitivni stranski učinki mediacije

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

Literatura

- Iršič, M., 2004, Umetnost obvladovanja konfliktov
- Šetinc Tekavc, M., 2002, Mediacija
- Iršič, M., 2007, Uvod v razreševanje konfliktov v medosebnih odnosih