
Faze medijacije i uvodno izlaganje

Danijela Petrović

2013

Faze medijacije

Model medijacije usmerene na proces (Mrše, 2007)

- 1 - Priprema za medijaciju
- 2 - Početak medijacije
- 3 - Iznošenje bitnih aspekata sukoba kroz neprekinuto vreme svake strane u sukobu
- 4 - Razmena i razjašnjenja
- 5 - Struktuiranje problema i određivanje redosleda u bavljenju predmetom/ima sukoba
- 6 - Mapiranje interesa/strahovanja i preokviravanje
- 7 - Umnožavanje predloga rešenja
- 8 - Završno pregovaranje i postizanje konsenzusa oko jednog rešenja
- 9 - Pisanje formalnog sporazuma
- ~~10 - Ustanovljavanje mehanizama za praćenje primene sporazuma~~

Priprema za medijaciju

5 koraka

1. Početni kontakti sa stranama u sukobu i prikupljanje osnovnih podataka
2. Analiza sukoba i izgradnja hipoteze/strategije i intervencije koju preduzima medijator
3. Prikupljanje i analiza dodatnih podataka
4. Izrada detaljnog plana medijacije
5. Izgrađivanje poverenja i saradnje.

(Moore, 1986)

Priprema za medijaciju

Početni kontakti i prikupljanje podataka

■ Ko može da inicira medijaciju

- ⌘ Jedna ili više sukobljenih strana direktno
- ⌘ Indirektni učesnici u sukobu (pr. kolege/nadređeni, policija, socijalne službe, advokati i sl.)
- ⌘ Medijator nudi uslugu (pr. javni sukobi u zajednici)
- ⌘ Predstavnici vlasti ili nadležnih agencija (zakon reguliše obavezu)

■ 4 osnovna zadatka medijatora

1. Izgradnja lične, institucionalne i proceduralne kredibilitnosti
2. Uspostavljanje prijateljskog odnosa između M i sukobljenih strana
3. Edukacija učesnika/ca o pregovaračkom procesu, ulozi medijatora i funkciji medijacije
4. Pridobijanje komitmenta (obavezivanja) za otpočinjanje medijacije

Priprema za medijaciju

Analiza sukoba i izgradnja hipoteze/strategije

1. **Analiza učešća/participacije i raspodele moći** (identifikovanje direktnih i indirektnih učesnika, njihovih uloga/odgovornosti u sukobu, interesa, nivo njihove moći)
2. **Analiza sukoba** (tip sukoba, nivo eskalacije, mapiranje interesa / potreba i strahovanja, moguće posledice, BATNA i moguća prihvatljiva rešenja)
3. **Predlaganje strategije intervencije** (određivanje pristupa / modela, lokacije i postavke: nivo javnosti / privatnosti, formalnosti / neformalnosti, institucionalizovanosti, dobrovoljnosti / prinude)

Kriterijumi: cena, vreme, odnos između sukobljenih strana, unutrašnja dinamika i moć

Priprema za medijaciju

Analiza sukoba i izgradnja hipoteze/strategije

Radni okvir za sadržajnu analizu sukoba

- Sukob oko **informacija** (nedostatak informacija, dezinformisanost, različito viđenje relevantnosti, različite interpretacije, različiti načini procena informacija)
- Sukob **interesa** (vezani za predmet sukoba, proceduralni i psihološki)
- Sukob **odnosa** (jake emocije, stereotipi, loša komunikacija, negativno ponašanje koje se ponavlja)
- **Strukturalni** sukob (destruktivni oblici ponašanja, nejednaki nivo kontrole / vlasništva / raspolaganja resursima, nejednaka moć, sredinski faktori koji onemogućavaju saradnju, vremensko ograničenje)
- Sukob **vrednosti** (različiti kriterijumi procene ideja / ponašanja, isključujući unutrašnji ciljevi, različit životni stil, ideologija, religija)

(Moore, 1986, p. 27)

Priprema za medijaciju

Prikupljanje i analiza dodatnih podataka

- Može biti pre i tokom medijacije
 - Određuje se:
 1. **Radni okvir za prikupljanje informacija** (videti prethodni slajd)
 2. **Način / metod prikupljanja informacija** (direktno posmatranje, sekundarni izvori / dokumenti, intervju sa učesnicima sukoba / telefonski ili susret uživo)
 3. **Prikupljač i izvor informacija** - ko prikuplja / ne mora M/ i od koga
 4. **Pristup** koji će omogućiti izgradnju prijateljskog odnosa poverenja i kredibiliteta M (socijalna/neformalna faza intervjuja - prvih 5 minuta je najkritičnije: biti otvoren, topao, zainteresovan i inteligentan)
 5. **Koraci u prikupljanju informacija** (od koga se prvo prikupljaju informacije i kakav je dalji sled)
-

Priprema za medijaciju

Izrada detaljnog plana medijacije (1)

Kritična pitanja prilikom dizajniranja plana medijacije:

1. Ko će učestvovati u medijaciji?
2. Koja je najbolja postavka za medijaciju?
3. Koje procedure će se koristiti?
4. Koja pitanja/teme, interesi i moguća rešenja su važna za sukobljene strane?
5. Kakvo je psihološko stanje učesnika/ca?
6. Kakav je opšti plan prvog pregovaranja?
7. Kako će se identifikovati specifičan i dnevni red?
8. Kako će biti uspostavljena osnovna pravila ponašanja?
9. Kako će se učesnici edukovati o procesu i kako će ga prihvatiti?
10. Koje su moguće unutrašnje i spoljašnje zamke / rizici i kako ih prevazići?

Priprema za medijaciju

Izrada detaljnog plana medijacije (2)

- Odrediti tip intervencije
- 1. **Nivo** intervencije – da li je težište na podršci sukobljenim stranama da se kreću kroz faze posredovanja ili je na prevazilaženju nekog specifičnog problema koje gura sukobljene strane u čorsokak
- 2. **Ciljna grupa** intervencije – na koga medijator cilja svojim intervencijama (na određene 2 strane u sukobu, na ceo sistem i odnose u njemu, na jednu određenu osobu i sl.)
- 3. **Fokus** intervencije – koja je kritična situacija kojom se medijator bavi (menjanjem psihološkog odnosa kao preduslova za sporazumevanje, menjanjem pregovaračkog procesa, bavljenje nekim konkretnim predmetom spora ili menjanjem strukture odnosa i sl.)
- 4. **Intenzitet i nosioci** intervencije – ko će biti medijatori i kako će nastupati

Priprema za medijaciju

Izgrađivanje poverenja i saradnje

5 tipova problema

- Jake emocije – neutralisati negativna i podsticati pozitivna osećanja između sukobljenih strana (aktivno slušanje, ventiliranje emocija, strategije kontrole ispoljavanja emocija i uklanjanja objektivnog uzročnika emocija zadovoljavanjem potrebe osobe)
- Stereotipi i mispercepcije - potenciranje sličnosti na račun razlika između strana u sukobu (ukazivanje na sličnosti u stavovima / potrebama i sl., ukazivanje na povezanost i ohrabrivanje zajedničkog rada, nagrađivanje pozitivnog ponašanja i kažnjavanje negativnog)
- Legitimitet – olakšati prihvatanje osobe, autentičnosti njenih nastojanja, osećanja i interesa/potreba druge strane
- Nedostatak poverenja – poverenje se postepeno izgrađuje (podstaci konzistentnost iskaza, simbolične akte dobre volje, iskaze razumevanja drugog, traženje pomoći druge strane, verovanje u pozitivan ishod, prihvatanje odgovornosti za ishod, formulisanje kriterijuma uspešnosti)
- Loša komunikacija – poboljšati sposobnost iskazivanja i primanja poruka

Faze medijacije (Beer i dr., 2004)

- Uvodno izlaganje medijatora
 - Neprekinuto vreme
 - Razmena
 - Izgrađivanje sporazuma
 - Pisanje i potpisivanje sporazuma
 - Završno izlaganje medijatora
-

Uvodno izlaganje medijatora

- Dobrodošlica i reči ohrabrenja
 - Zašto smo ovde – informisanje, uloga medijatora
 - Spremnost da se učestvuje – dobrovoljnost
 - Šta će se desiti i sa kojim ciljem
 - **Pravila rada**
 - Odvojeni sastanci – najava i poverljivost, pauza
 - Poverljivost i hvatanje beleški
 - Prihvatljivost medijatora - testiranje
-

Odvojeni razgovor (caucus)

- Oruđe koje medijator koristi kao pomoć stranama da dođu do sporazuma
 - Individualni susret sa jednom ili dve strane između seansi
 - Obično jednom, u bilo kojoj fazi medijacije
 - Nije nužan – medijator odlučuje da li je potreban
-

Funkcije odvojenog razgovora

- Otkrivanje “privatnih” informacija – koje nije voljan-na da otkrije u medijaciji
 - Izlaženje iz zastoja medijacije
 - Redukcija tenzije među stranama
 - “Testiranje” mogućih opcija ili posledica neke opcije
 - Pomoć da shvate zašto je u njihovom interesu da saraduju
 - Prilika za jednu od strana da nasamo razmisli
 - Građenje poverenja u medijaciju i/li medijator-e
 - Kada se vratimo, sumirati šta se desilo do kokusa, eksplicirati šta se desilo u kokusu i nastaviti
 - Ne zaboraviti da nismo dobili dozvolu (ako nismo) da na medijaciji otkrijemo “privatnu” informaciju
-

Neprekinuto vreme

■ Ciljevi:

- Da se čuje priča svake strane
- Da se svakoj osobi pruži prilika da u potpunosti izrazi problem bez straha ili osporavanja
- Da se učesnicima pruži prilika da daju oduška svoji osećanjima
- Da se informišu medijatori

■ Koraci

- Tražiti da se učesnici slože da se uzajamno slušaju bez prekidanja
- Učesnici redom objašnjavaju šta se dešavalo i kako je to uticalo na njih

Razmena

■ Ciljevi:

- ❑ Odgovaranje na teme, optužbe i pitanja koja su se pojavila tokom neprekinutog vremena
 - ❑ Oslobađanje osećanja
 - ❑ Omogućavanje učesnicima da direktno govore jedno sa drugim
 - ❑ Dobijanje informacija koje nedostaju
 - ❑ Otkrivanje sadržaja na koje treba medijacija da se fokusira
-

Izgrađivanje sporazuma

- Cilj:
 - Da se izrade specifični predlozi za rešenje glavnih spornih sadržaja

 - Konsenzus
-

Pisanje sporazuma

- Sporazum treba da iskazuje KO je saglasan da učini ŠTA, KADA, GDE i KAKO

Završnica

- Rezime postignutog
 - Pohvaliti učesnike za njihovu spremnost da se sastanu i da iskreno razgovaraju
 - Pitajte ih kako je njima izgledala medijacija
 - Podsetite ih na dogovor/e
-

Ko-medijacija

- Dva medijatora rade kao tim koji facilitira medijaciju
 - Vode proces kroz uzajamnu podršku
 - Naizmenično (ili po dogovoru) ili ceo proces: jedan aktivno facilitira, drugi opservira i pruža mu podršku
 - Najbolja uravnotežena raspodela odgovornosti (koraci 1-3-5 i 2-4-6)
-

Priprema za ko-medijaciju

- Dogovor oko podele posla vođenja medijacije
 - Dogovor oko načina podrške facilitatoru – kako će ga podsetiti da je nešto zaboravio/propustio, kako će dati sugestiju i sl.
 - Ključ: međusobna pomoć i podrška – modeluju saradnju za strane u sukobu
-

D3: Uvodno izlaganje medijatora

3 poena

- Dobrodošlica i reči ohrabrenja
 - Zašto smo ovde – informisanje i uloga medijatora
 - Spremnost da se učestvuje – dobrovoljnost
 - Šta će se desiti i sa kojim ciljem, pravila
 - Odvojeni sastanci – najava i poverljivost, pauza
 - Poverljivost i hvatanje beleški
 - Prihvatljivost medijatora - testiranje
-