

# MEDIACJE PRZYGOTOWANIE DO MEDIACJI

## ABY ZDECYDOWAĆ O PODJĘCIU MEDIACJI W DANEJ SPRAWIE NALEŻY:

1. **Stwierdzić:**
  - a. czy jest konflikt?
  - b. czy nie ma przeciwwskazań formalno-prawnych oraz psychologicznych do prowadzenia mediacji.
2. **Określić z jakim rodzajem konfliktu (z jakimi przyczynami) mamy do czynienia:**
  - a. wartości (sprzeczności wartości)
  - b. danych (brak informacji u stron na temat faktów)
  - c. strukturalny (nadużywania dominującej pozycji)
  - d. relacji (nieprawidłowe, wadliwe relacje międzyludzkie).
3. **Poznać: na jakim etapie dynamiki jest konflikt (czy jest to dobry moment na mediację?) – jak strony reagują? Czy wyrażają wolę rozmów?**
4. **Poznać strony – zrozumieć motywacje i potrzeby stron.**
5. **Sprawdzić: czy nie ma przeciwwskazań dla mediacji? – wynikających np. z:**
  - braku motywacji i gotowości stron do dialogu (zaburzeń w komunikacji)
  - braku możliwości określenia/ustalenia wspólnej płaszczyzny rozmów
  - niemożliwe do usunięcia sprzeczne przekonania stron co do faktów.

**Podjmując mediację należy odebrać od stron deklarację:**

- b. dobrowolności udziału w mediacji,
- c. gotowości dążenia do ugody.

(przykładowe kryterium weryfikujące: przestrzeganie przez strony poufności w toku spotkań wstępnych oraz po pierwszej sesji mediacyjnej)



# MEDIACJE

## PRZYGOTOWANIE DO MEDIACJI Z SPORACH ZBIOROWYCH

na podstawie: *William F. Lincoln „W dążeniu do porozumienia” Praktyczny Kurs Negocjacji i Zespołowego Rozwiązywania Problemów Conflict Resolution Research and Resource Institute, Washington*

### Ocena konfliktu i wybór zachowań i metod rozwiązania konfliktu:

- Zidentyfikuj powody zaistnienia konfliktu i najważniejsze jego elementy oraz na ile jest on intensywny.
- Zidentyfikuj nacisk i wpływy zewnętrzne.
- Zdefiniuj własne wartości (potrzeby), które mogą zostać wystawione na szwank.
- Zidentyfikuj konkurencyjne interesy wszystkich głównych zainteresowanych.
- Określ specyficzne interesy, które muszą być chronione lub podtrzymywane.
- Prześledź cały proces oceny konfliktu.
- Przeanalizuj plusy i minusy różnych zachowań w czasie rozwiązywania konfliktu.
- Zastanów się: dlaczego podjęto negocjacje.

W scenariuszach konfliktu często proces mediacji mogą poprzedzać negocjacje proceduralne i rzeczowe. Może się tak dzieć także w trakcie całego procesu mediacji.

### Wybór i przygotowanie stron – zespołów negocjatorów:

- Jeśli zdecydowano się na negocjacje zespołowe, określ funkcje poszczególnych członków zespołu.
- Osiągnij zobowiązanie zespołu co do słuszności i autorstwa procesu.
- Przedyskutuj indywidualne opinie członków zespołu co do konfliktu oraz ich interesy z punktu widzenia spójności zespołu.
- Przypomnij znane i „zakładane” interesy drugiej strony.
- Zidentyfikuj i przedyskutuj kwestie i pozycje drugiej strony, jak i merytoryczne podstawy ich propozycji.
- Opracuj metodę kontroli procesu w celu sprawdzenia poziomu satysfakcji proceduralnej, rzeczowej i psychologicznej, osiągniętej przez twój zespół.
- Przedyskutuj preferencje proceduralne i ich źródła.
- Opracuj plan awaryjny.
- Bądź przygotowany na zajęcie się następującymi sprawami:
  - (1) upoważnienie do podejmowania decyzji,
  - (2) określenie celu i zakresu negocjacji,
  - (3) określenie procesu ratyfikacji (zatwierdzenia) wyników rozmów,
  - (4) format porozumienia końcowego;
  - (5) potencjalne wykorzystanie wyników rozmów;
  - (6) określenie procedur rozwiązywania konfliktów po zakończeniu danego sporu.
- Oceń swoją podstawę siły i pewności działania.
- Przemyśl i wybierz stosowne podejście.
- Omów plan pracy zespołu - interesy, kwestie, propozycje, role, zadania.
- Prześledź jeszcze raz swój tok rozumowania i potencjalne kontrargumenty stron.

Przystępując do negocjacji (mediacji):

- zakończ wstępne ustalenia ze stronami,
- po przedstawieniu się staraj się wypracować porozumienie co do celu i zakresu rozmów (wybór kolejności w zależności od okoliczności),
- jeśli strona nalega na „wyrzucenie z siebie wszystkiego” na początku, ulegnij temu żądaniu – jednocześnie zbierając dzięki technice aktywnego słuchania informacje dotyczące układu faktów, interesów, kwestii, propozycji [od żądań do rekomendacji], wreszcie konsekwencji braku porozumienia;
- uważaj na pytania stron typu: „Dlaczego to zrobiłeś?”, „O czym ty właściwie myślałeś, kiedy”. Wyjaśnij, że wszystkie te kwestie zostaną poddane dyskusji, kiedy osiągnięte zostanie porozumienie proceduralne.

Najlepiej jest zaczynać od opracowania spójnej umowy proceduralnej oraz od zidentyfikowania interesów, a następnie pełnego omówienia interesów każdej z zaangażowanej osób - podstaw konfliktu propozycji, impasu i porozumienia końcowego.

