

# Mediācijas maģija

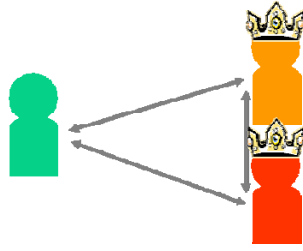
**Kas pamudina cilvēkus izvēlēties mediāciju, ja mediators nedrīkst ne pieņemt lēmumu, ne dot padomu, ne arī piedāvāt kādu risinājumu?**

Aizvien vairāk cilvēku interesējas par mediāciju. Katram ir savs priekšstats par to. Daudzi uzskata, ka mediācija ir labs veids, kā mierīgā ceļā var vest sarunas. Viņi pārstāv viedokli, ka mediācija nevar tikt piemērota lietās, kur nav iespējama laipna attieksme starp konfliktā iesaistītajām pusēm. Šāds uzskats neaptver mediācijas nozīmi un mediatīvās rīcības efektivitāti. Praksē aizvien biežāk notiek tā, ka mediācija tiek piemērota tajās situācijās, kad kaut kādu iemeslu dēļ ir grūti izkarot savas tiesības vai kad tiesneša pieņemtais lēmums būtu riskants, vai arī citu nevēlamu seku dēļ.

Mediāciju varētu definēt kā procesu, kurā neitrāla trešā persona atbalsta mediantus, lai tie savā konflikta situācijā pieņemtu vērtīgus un autonomus noteikumus.

Mediācija ir konfliktu risināšanas process, kurā mediators nedrīkst ne pieņemt lēmumu (kā tas ir tiesas procesā vai šķīrējtiesā), ne dot padomu, ne arī piedāvāt kādu risinājumu (kā tas ir izlīguma gadījumā). Ar šiem ierobežojumiem mediācija tiek norobežota no tiesas procesa, šķīrējtiesas procesa un izlīguma. Ideālā gadījumā mediatoram vispār nav nekādas ietekmes uz gala rezultātu.

Izklausās neticami, jo kā gan medianti, ņemot vērā mediatora lielo atturību un ierobežojumus procesā, izdodas atrisināt konfliktu? Mediācija tik tiešām ir ļoti veiksmīgs process, to apstiprina arī skaitļi, jo vairāk kā 75% mediācijas procesu beidzas veiksmīgi. Kā tas ir iespējams? Kas tad tomēr pamudina mediantus risināt konfliktu, kurš pirms tam tām likās neatrisināms? Vai tā ir maģija vai vienkārši mediatīvās metodes māksla? To Jūs izlemiet paši.



Pieprasījums pēc šī procesa un prasme atbalstīt puses, lai tās pašas atrod risinājumu, rodas no trīs būtiskiem priekšnoteikumiem, kuri mediatoram ir secīgi jāievēro. Katram no šiem priekšnoteikumiem ir savs mērķis. Priekšnoteikumi un to mērķi ir:

1. Es gribu saprast mediantus;
2. Es gribu saprasto nodot tālāk visām iesaistītājām pusēm (mediantiem);
3. Es gribu ar mediantiem apspriest tālāk nodoto.

Tātad kļūst skaidrs, ka mediators atbalsta saprašanās procesu, kas ir konflikta risināšanas priekšnosacījums. Šajos trīs soļos slēpjas visas mediācijas procesa prasības un tehnikas. Apskatīsim katru no šiem priekšnoteikumiem atsevišķi:

## **A1. Gribēt un varēt saprast**

1. Mediatora pirmais priekšnoteikums un mērķis ir: „*Es gribu saprast mediantus.*”

Saprast - tas nav nemaz tik vienkārši. Īpaši tad, ja mediatoram ir jāsaprot ne tikai faktiskie lietas apstākļi, bet arī aiz tiem stāvošās intereses un vajadzības. Lai mediators saprastu mediantus, viņam ir jāuztver informācija tādā veidā, kas atbilstu mediantu realitātei un dzīves pieredzei un nevis mediators priekšstatu pasaulei. Mediators zina, ka katram indivīdam ir sava īstenības konstrukcija un ka šī konstrukcija ne vienmēr saskanēs ar kāda cita indivīda īstenību. Lai saprastu otras personas īstenību, ir jāpiemēro komunikācijas elementi, kas izvirza sekojošas prasības:

- Ir nepieciešams sarunām labvēlīgs klimats, kurā strīda puses varētu vest pašlāvīgas sarunas.

*(Mediators ievēro, lai pusēm būtu pietiekami daudz laika. Tālāk viņš raugās, lai būtu atbilstošs sēdēšanas izkārtojums, vide, telpiskais izstarojums, autentiskums).*

- Ir nepieciešams otru personu uztvert tādu, kāda tā ir. Cilvēks un viņa vēsture (tāda, kāda tā ir) ir pilnībā jāakceptē un jāsaprot. Tam ir nepieciešama ne tikai precīza klausīšanās, bet arī medianta akcepts, ka viņš ir saprasts pareizi.

*(Mediators šim nolūkam izmanto aktīvās klausīšanās metodi, parafrāzēšanu, verbalizēšanu, uzdod jautājumus, piemēro vizualizēšanu, sinhronizēšanu un citas komunikācijas tehnikas).*

- Ir nepieciešams pārzināt savu ietekmi. Mediatoram ir jābūt bez sava viedokļa. Viņam ir jāapzinās sava ietekme un tā jānovērš.

*(Mediators ir pakļauts pašanalīzei, viņš pazīst savu izturēšanos konflikta situācijā un ir neitrāls, pareizāk sakot, viņš realizē visu pušu pārstāvniecību. Mediators demonstrē savu empātiju un gatavību akceptēt otru personu tādu, kāda tā ir un sevi parāda).*

- Ir nepieciešama tāda izturēšanās, kas ļautu cilvēkam atvērties. Cilvēka emocionālajam stāvoklim un vajadzībām ir jābūt uzrunājamām.

*(Mediators izmanto tādas tehnikas kā parafrāzēšanu, verbalizēšanu un aktīvo klausīšanos, nepiemērojot pārspīlētas terapeitiskas metodes, kas pakļauj mediantus pataloģiskai diagnozei).*

- Ir nepieciešamas zināšanas par konfliktiem un izturēšanos konflikta situācijā, kā arī zināšanas par pušu vajadzībām.

*(Mediators uzdod atklātos jautājumus, kā arī izmanto parafrāzēšanas un verbalizēšanas tehnikas. Viņš ir gatavs atklāt konfliktu un „tabu” tēmas).*

- Ir nepieciešama struktūra, kas iesaistītajām personām palīdz labāk orientēties.

*(Mediators nodrošina caurspīdīgumu procesa laikā. Viņš nodala lietišķo līmeni no emocionālā līmeņa. Mediatoram ir jāprot klausīties ar „četrām ausīm” un runāt ar „četrām mutēm”. Mediators pārvalda citas sarunas vešanas metodes, viņš zina, kur ir jāizmet enkurs un kur jāpiemēro vizualizēšana).*

## **A2. Gribēt un varēt saprasto nodot tālāk**

2. Mediatora otrais priekšnoteikums un mērķis ir: „*Es gribu saprasto nodot tālāk*”.

Medianti nav pilnīgi nekādas vajadzības pārlicināt mediatoru par savu taisnību vai kā citādi dabūt viņu savā pusē, jo mediatoram nav ne pilnvarojuma tiesību izlemt lietu, ne arī kādas citas tiesības ietekmēt rezultātu. Komunikācijas mērķis ir sasniegts, ja mediators ir sapratis mediantus. Kad mediators ar saviem vārdiem atkārtu pušu sacīto, viņš panāk to, ka medianti paši sāk sevi labāk saprast un bieži atklāj savas slēptās intereses. Tai pašā laikā viņš otrai pusei nodod to informāciju, ko ir izteicis otrs mediantis. Tieši šī visaptverošā sapratne ir pirmais būtiskais solis, kas izraisa izmaiņas mediantu attiecībās. Beigu beigās abas puses – neskatoties uz viņu apmulsumu un neobjektivitāti – saprot, ko otra puse patiesībā ir domājusi. Šādās komunikācijas nosacījumi ir:

- Ir nepieciešama tāda izturēšanās, kas ļautu abām pusēm klausīties mediatorā.

*(Mediatoram ir jāievēro neitralitāte un visu pušu pārstāvniecība. No sākuma viņš panāk to, ka viena puse pati sāk sevi saprast. Tad viņš palīdz otrai pusei sevi saprast, jo tikai tad, kad katra puse ir sapratusi sevi, tā var sākt mēģināt saprast otru pusi. Šī tehnika tiek saukta par Window I un Window II).*

- Ir nepieciešama informācijas sagatavošana, kas ļautu saprasto nodot tālāk. Saprastajam ir jābūt akceptētam.

*(Mediatoram ir jācenšas katru apsūdzību un negatīvos izteikumus pārformulēt pozitīvi, mēģinot saklausīt katrā izteikumā ko pozitīvu. Mediatoram ir jāpārvalda normalizēšana).*

- Ir nepieciešams mērķis, kas ir vērsts uz konsensu. Uzbrukumiem ir jābūt nekaitīgiem. Jo ja vienai pusei uzbrūk, tad tā uzreiz ieņem aizsardzības pozīciju, kas traucē saprast otru pusi. Mierīgā atmosfērā saprasties ir daudz vieglāk.

*(Ja tiek izteikti kādi vērtējoši izteikumi, mediators piemēro ignorēšanu. Viņš vairāk cenšas ievirzīt puses skatījumu nākotnes perspektīvā. Viņš nodala lietišķo līmeni no emocionālā līmeņa, uzdod atvērtos jautājumus un apgaismo aiz pozīcijām stāvošās pušu intereses).*

### **A3. Apspriet tālāk nodoto**

3. Mediatora trešais priekšnoteikums un mērķis ir: „*Es gribu apspriet tālāk nodoto*”.

Mediācijas mērķis vēl nav sasniegts, ja medianti saprot konfliktu un no tā izrietošās sakarības. Ir jāatrod tāds risinājums, kurš būtu bez trūkumiem. Mediatora uzdevums ir, lai medianti atkal sāktu savā starpā sarunāties un būtu gatavi vienoties par konsensu. Tas ir nosacījums tam, lai medianti paši izstrādātu savas problēmas risinājumu. Šī priekšnoteikuma konsekvences ir:

- Ir nepieciešama gatavība vienoties.

*(Mediators sagaida, ka piedalīšanās mediācijas procesā būs brīvprātīga. Viņš liek pusēm apzināties to, ka viņas ir vienīgās, kas uzņemsies atbildību par procesa rezultātu, veicina to pašapziņu un pašpaļāvību, stiprina uzticēšanos procesam un nodrošina līdzsvara radīšana pušu starpā, kas palīdz novērst padošanos).*

- Ir nepieciešams uzņemt atbildību par savu lēmumu un ir jābūt skaidrībai, ka mediators atbild tikai par procesa gaitu un nevis par rezultātu. Pašpārliecinātība par uzvaru vai vismaz par nezaudēšanu jau vien ir būtiska panākumu garantija.

*(Mediators atbalsta caurspīdīguma radīšanu, atbildības uzņemšanos, pašpaļāvību utt.).*

- Ir nepieciešama stratēģija, kas izslēdz zaudētāja principu un samazina bailes zaudēt.

*(Mediators palīdz sasniegt win-win rezultātu. Viņš cenšas likvidēt pozīcijas. Mediators strādā orientējoties uz labumu un prot apieties ar dažādo pušu priekšstatu par vērtībām ).*

- Ir nepieciešama autonomija. Tikai ar tās klātbūtni var rast risinājumu. *(Mediators uzsver pušu personisko atbildību, palīdz pusēm aizstāvēt savas tiesības un novērst viņu starpā radušos atkarību. Viņš rada apstākļus, lai pusēm pašām būtu iespējams pieņemt lēmumu).*

Ja šie trīs priekšnoteikumi ceļā uz mērķi tiek veiksmīgi realizēti, tad abi medianti ir spējīgi labāk saprast gan sevi, gan otru pusi. Tagad ir iespējams izvērtēt pašu konfliktu un tā sakarības. Pārsvarā gadījumu notiek samierināšanās, vai vismaz otras puses interešu akceptēšana. Tādejādi rodas plašākas iespējas atrast risinājumu.

Mediācija nav maģija, bet gan uz noskaidrošanu balstīta komunikācija. Tātad runa ir par noskaidrošanas procesu, kas ir saistīta ar atziņu, ka pušu pušu izlemtais risinājums noved pie konstruktīva rezultāta.