



I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē

**Biedrības „Mediācijas padome”
projekts nr. 1DP/1.5.2.2.2./12/APIA/SIF/204/94
„Mediācijas jomā darbojošos biedrību kapacitātes celšana mediācijas
pakalpojuma attīstīšanā”**

Mediatoru mācību programmu vadlīnijas

levērojot mediatoriem nepieciešamo kompetenču specifiku – teorētisko zināšanu, prasmju, mediatora sevis apzināšanās un izaugsmes kopumu -, mācību programmai jāatbilst šādiem kritērijiem:

I. MĀCĪBU APJOMS UN STRUKTŪRA

- a. Minimālais mācību apjoms ir 100 akadēmiskās stundas speciāli mediatoru mācībām izveidotā kursā. Kurša kopējam norises periodam jābūt ne īsākam kā trīs mēneši.
- b. Ne mazāk kā 70 mācību stundām jābūt organizētām „moduļa formātā” jeb blokos, ne īsākos par trīs pilna laika secīgām dienām.
- c. Ne mazāk kā 50 % no kurša kopējā apjoma jāparedz klātienēs praktiskajām nodarbībām individuāli vai mazās grupās (optimāli 4-6 cilvēki) kurša vadītāju uzraudzībā: mediatora saskarsmes prasmju apguves vingrinājumiem, lomu spēlēm, refleksijas uzdevumiem u.tml.
- d. Kurša gaitā katram dalībniekam ne mazāk kā sešās lomu spēlēs jābūt mediatora lomā. Šīm lomu spēlēm jānotiek tiešā kurša vadītāja pārraudzībā. Ja tiek izmantots komediācijas modelis, tad divas no sešām lomu spēlēm var būt komediācija.
- e. Jāpamato, kā kurša vadītāji nodrošina atgriezenisko saiti individuāla dalībnieka prasmju attīstībai. Kurša vadītājiem jāizmanto kāds no piedāvātajiem mediatora prasmju novērtēšanas modeļiem (sk. I un II modelis). Pamatojoties uz prasmju novērtējumu, mācību programmas īstenotāji kurša noslēgumā katram dalībniekam izsniedz apliecinājumu par mediatora prasmju apguvi (saņēmējs to iesniegs mediatoru sertifikācijas procedūrā).
- f. Ne vairāk kā 10% no kopējā kurša apjoma var tikt paredzētas patstāvīgu rakstisko darbu veikšanai (piemēram, gadījumu analīze, prasmju pašnovērtējums u.c. uzdevumi). Iekļaujot kursā šādu

komponenti, jāpamato, kā tiek nodrošināta individuāla atgriezeniskā saite (piemēram, komentāri, pārrunas par iesniegto rakstisko darbu) un kādi ir vērtēšanas kritēriji.

- g. Mācību grupas lielums: mediatoru mācību teorētiskās nodarbības (lekcijas, prezentācijas) var notikt grupās, kuru dalībnieku skaits nepārsniedz 25.
- h. Mācību nodarbību apmeklējums ir obligāts priekšnosacījums dalībniekiem kursa sekmīgai apguvei. Dalībnieku reģistrāciju jāveic par katru mācību dienu. Maksimālais neapmeklēto stundu apjoms attaisnojošu iemeslu dēļ nedrīkst pārsniegt četras stundas no kopējā kursa apjoma. Šajā gadījumā kursa vadītājs uzdod veikt atsevišķus uzdevumus.
- i. Jāparedz kursa rakstisku novērtēšanu, izmantojot strukturētu novērtējuma anketu (t.i., dalībnieku atgriezeniskā saite par kursa ieguvumiem, prasmju attīstību, mācību procesa un mācībspēku kvalitāti).

II. PRASĪBAS KURSA VADĪTĀJIEM

- Jābūt nozīmētam atbildīgajam kursa vadītājam (var būt vairāki);
- Visiem kursa vadītājiem jābūt ne mazāk kā 5 gadu pieredzei mediācijas praksē, novadītiem ne mazāk kā 15 mediācijas gadījumiem;
- Apgūtais mediācijas mācību apjoms ir ne mazāk kā 350 stundu;
- Pieredze un atbilstoša kvalifikācija pieaugušo mācību vadīšanā;
- Kursa vadītājam jābūt klāt visu mācību laiku;
- Kursa vadītājs ir atbildīgs par piemērotu asistējošo mācībspēku un vieslektoru iesaistīšanu un pārraudzību mācību procesā.

III. MĀCĪBU PROGRAMMAS MINIMĀLAIS SATURS:

1. Mediācijas procesa teorētiskie pamati

- Domstarpību risināšanas veidi
- Konflikta teorijas
- Komunikācijas teorijas
- Pārrunu teorijas
- Sistēmt teorija
- Emociju psiholoģija

- Taisnīgums mediācijas procesā
- Juridiskie aspekti mediācijā (normatīvais ietvars, mediācijas klauzula, līgumi mediācijā, to atbilstība Patērētāju tiesību aizsardzības likumam, mediatora sazināšanās ar tiesu u.c.)
- Mediatoru sertifikācijas prasības
- Pārrobežu mediācija. Starpkultūru mediācija
- Ētika

2. Konflikta analīzes/apstrādes veidi (metodes/paņēmieni)

- Atšķirības konflikta apstrādes metodikā
- Mediācijas procesa fāzes. Kopējo un atsevišķo sesiju izmantošana
- Mediācijas principi
- Komediācija
- Mediantu loma. Mediācija kā mācību process
- Advokātu, konsultantu un atbalsta personu loma mediācijā
- Atšķirīgie mediācijas veidi
- Atšķirīgie mediācijas vadīšanas stili
- Mediācijas menedžments

3. Metodes un paņēmieni mediācijā

- Moderācija
- Sarunas vešana
- Jautājumu tehnikas
- Kreativitātes tehnikas
- Gadījuma analīzei piemērotie instrumenti
- Ļoti emocionālu konfliktu apstrāde/analīze
- Lomu spēles

4. Mediatora personības pilnveide

- Mediatora loma, īpašības, pienākumi un atbildība
- Pašpiederze, sevis izziņa
- Refleksija par personīgo izturēšanos, sevis apzināšanās
- Metakomunikācija
- Intervīzija un supervīzija
- Personīgais mediācijas stils, ar to saistītie priekšnoteikumi
- Dzimuma loma un ietekme uz mediācijas procesu

Izvēles modeļi mediatora prasmju novērtējuma kritērijiem

I modelis

A. Attiecību vadība mediācijā

Izveido un uztur cieņas un uzticēšanās pilnas un līdzsvarotas attiecības ar mediācijas dalībniekiem:

- o Rada "raportu" (saikni, labas attiecības)
- o Ciena dalībniekus
- o Veicina savstarpējo cieņu starp visiem dalībniekiem
- o Vada sarunu objektīvā un neitrālā stilā
- o Demonstrē prasmīgas saskarsmes prasmes ar komediatoru (ja attiecas)
- o Demonstrē galvenās mediatora prasmes un īpašības (piemēram, klausīšanās, jautājumu uzdošana, novērošana, iecietība, atklātība, godīgums u.c.)
- o Mudina dalībnieku pašnoteikšanos
- o Veicina sadarbības attiecības starp mediācijas dalībniekiem
- o Dod iespēju dalībniekiem sadzirdēt vienam otra stāstus
- o Atpazīst un atzinīgi novērtē izlīguma/samierināšanās mājienus un piekāpšanos

B. Mediācijas procesa vadība

- o Efektīvi tiek galā ar sākotnējo pretestību mediācijai
- o Nodrošina, ka dalībniekiem ir skaidra izpratne par mediācijas struktūru, procesu un lomām
- o Vajadzības gadījumā palīdz dalībniekiem vienoties par procesu, pamatnoteikumiem un darba kārtību mediācijas sesijām
- o Ievēro un pārrunā dalībnieku bažas un ar empātiju attiecas pret jūtām
- o Ļauj katram dalībniekam izvērst savu stāstījumu
- o Prot pārveidot (pārfrāzēt) problēmjautājumus par mediācijas „darba kārtību”
- o Palīdz dalībniekiem radīt izvēles iespējas, paplašinot to skaitu vai apjomu
- o Dod iespēju dalībniekiem pašiem izpētīt un atrast savu virzību tālāk
- o Vada radošo diskusiju par iespējamajiem risinājumiem

- o Ir elastīgs un efektīvi izmanto radošās stratēģijas
- o Palīdz dalībniekiem apzināt alternatīvas mediācijai un veikt „realitātes pārbaudi”
- o Tiek galā ar strupceļu, pretestību vai sarežģītu uzvedību mediācijā
- o Prot piemēroti izmantot kopīgās un atsevišķās sesijas
- o Strādā ar varas nelīdzsvarotību un kontroles jautājumiem
- o Tiek galā ar intensīvām emocijām
- o Palīdz dalībniekiem pārbaudīt realitātē nākamos soļus

- o Veicina Vienošanos
- o Uzraksta Vienošanos

C. Sevis vadība

- Demonstrē mediācijas procesa pārvaldību (meistarību)
- Demonstrē izpratni par ētikas jautājumiem
- Spēj novērtēt gadījuma piemērotību mediācijai
- Demonstrē atbilstošu prasmju līmeni, kompetenci un efektivitāti
- Demonstrē spēju strādāt ar komediatoru (ja attiecas) un klientiem
- Demonstrē pašrefleksijas spēju.

II Modelis

1. Drošas vides radīšana

A. *Komforta nodrošināšana*

- Sēdvietu ierādīšana
- Telpas iekārtojums

B. *Gaisotnes radīšana un robežu noteikšana*

- Sevis un strīdus pušu iepazīstināšana
- Mediācijas procesa mērķu izskaidrošana
- Pamatnoteikumu uzstādīšana
- Mediatora lomas paskaidrošana
- Mediācijas procesa izskaidrošana
- Konfidencialitātes, neitralitātes un objektivitātes uzsvars
- Strīdus pušu pilnvaru pārbaude

2. Prasmju izmantošana

A. *Pušu uzticības iegūšana*

- Demonstrējot objektivitāti
- Empātijas izrādīšana
- Aktīva "pozitīva" klausīšanās
- Laba neverbālā komunikācija (piem., klusums, acu kontakts)
- Laba verbālā komunikācija (piem., nevērtējošas valodas izvēle)
- Būt mierīgam un "būt pašam"

B *Problēmjaudājumu izzināšana*

- Izmanto atvērto jautājumus
- Pārfrazēšana; pateiktā kopsavilkums; atspoguļošana
- Pamana stāstījumā problemātisku tēmu atkārtošanos, slēptus nolūkus un signālus
- Piemērota iedziļināšanās, konfrontēšana un realitātes pārbaude
- Apzinās "vērtību sistēmas"

C *Attieksme (izturēšanās) pret emocijām*

- Izzina, kas emociju pamatā
- Spriedzes un dusmu izpēte
- Iedrošina un nenosoda
- Pārvalda situācijas, kad tiek pārkāpti pamatnoteikumi (piemēram, puses nemitīgi pārtrauc viena otru)

3. Atbalsts pušu sadarbībai / atrisinājuma atrašanai

- Dod iespēju pusēm saredzēt problēmas citā perspektīvā
- Ir atvērti domājošs un izvairās no pieņēmumiem
- Apzinās pušu "spēku nelīdzsvaru"
- Palīdz pusēm saglabāt pašcieņu un netikt pazemotam
- *Strādā* ar cilvēku, nevis faktiem
- Elastīga pieeja alternatīviem skatījumiem un izvēles iespējām