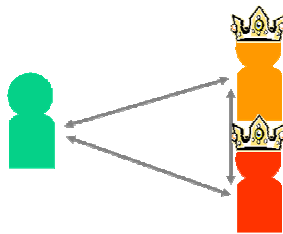


Magija medijacije

Šta je to, što u medijaciji djeluje, kad medijator ne smije ni odlučiti, niti smije savjetovati ili predložiti rješenje?

Medijacija je postupak za rješavanje konflikta u kojem medijator niti odlučuje, niti daje savjet strankama po predmetnom pitanju. Čak ne predlaže ni rješenje. Zahvaljujući ovim ograničenjima, medijacija se jasno razgraničava od sudskog postupka, od postupka arbitražnog suda i od poravnanja, odnosno smirivanja spora. U idealnom slučaju, medijator NEĆE NI NA KOJI NAČIN uticati na rezultat.

Nije li čudo, da medijatoru – kod sve te suzdržanosti – ipak pođe za rukom da doprinese rješavanju konflikta? Šta je to, što kod medijanata koji su netom prije toga još bili tako zavađeni i svadljivi, dovede do sporazuma? Je li to magija ili je to jednostavno umijeće vođenja postupka medijacije? Sami odlučite.



Zahtjevi koji se postavljaju pred medijaciju i vještina da se pomogne medijantima (autor će koristiti ovaj termin za stranke u postupku medijacije) i da im se pruži podrška da pregovaraju i o sopstvenom rješenju, proizlazi iz samo 3 bitna koraka koje medijator sukcesivno slijedi. Svaki od tih koraka slijedi samo svoj cilj. Koraci medijatora i ciljevi koji su u vezi sa njima su:

1. Hoću da razumijem sve medijante
2. Hoću da ono što sam shvatio prenesem svim drugim medijantima
3. Hoću da bude moguće, da se raspravlja o onom što sam prenio i posredovao

Dakle, postaje jasno da medijator podržava i pomaže proces razumijevanja koji predstavlja uvjet za raspravljanje o konfliktu, eventualno i za vođenje novih pregovora o konfliktu. U trostrukom koraku se skrivaju svi zahtjevi i sve tehnike koje se postavljaju pred postupak medijacije. Predstavićemo ih u nastavku:

¹ Arthur Trossen je sudija na Općinskom sudu u Altenkirchenu/Njemačka, a trenutno u okviru Twinning Projekta u oblasti Medijacije radi za Njemačku fondaciju za međunarodnu pravnu saradnju (IRZ fondacija) u Rigi/Lettonija. Članak je pismeni sažetak referata, koji je autor održao na 22.seminaru iz reda seminara "Privredno pravo u tržišnoj ekonomiji", održanog 27. aprila 2007. godine na Ilidži.

A1. Htjeti i moći razumjeti

1. Korak i cilj medijatora: „Hoću da shvatim sve medijante.“

Shvatiti ili razumjeti nešto, to uopće nije tako jednostavno. Osobito onda, ako medijatoru nije ni bitno da shvati predmetna pitanja. Medijator se osobito interesuje za potrebe i interese koji stoje iza toga. Htjeti razumjeti i shvatiti medijanta za medijatora znači da informacije prihvata tako, da one odgovaraju stvarnosti i životnom iskustvu medijanata, a ne predstavama samog medijatora. Medijator zna da svaka individua posjeduje vlastitu konstrukciju o stvarnosti. Ta konstrukcija se ne mora slagati sa konstrukcijom neke druge individue. Da bi se razumjela stvarnost potrebna je komunikacija koja ispunjava sljedeće zahtjeve:

- Potrebno je stvoriti klimu za razgovor i vođenje pregovora, u kojoj je sa strankama u sporu moguće voditi razgovore pune povjerenja. *(Medijator vodi računa o dovoljno vremena, na okruženje koje će poticati komunikaciju, kao naprimjer, da ima odgovarajuću prostoriju koja ima pozitivno zračenje, autentičnost rečenog itd.)*
- Treba pokloniti onoliko pažnje koja je potrebna, da se onaj drugi spozna onakvim kakav je. Onog drugog čovjeka i njegovu priču se mora u potpunosti prihvatiti i razumjeti. Za tako nešto nije neophodno samo pomno slušanje nego i provjera, da li je rečeno stvarno ispravno shvaćeno. *(Medijator zna kako treba aktivno slušati nekoga, poznata mu je nit razumijevanja, može parafrazirati, verbalizirati, pitati, vizualizirati, sinhronizirati, a vlada i drugim tehnikama komunikacije)*
- Potrebno je da zna kakv utisak ostavlja i kakav uticaj ima. Medijator se mora osloboditi vlastitih misli. Mora spoznati vlastiti uticaj i spriječiti strukturalna povezivanja. *(Medijator se podvrgnuo samoanalizi, poznato mu je njegovo sopstveno ponašanje u konfliktu, zna da izrazi svoju neutralnost, odn. nepristrasnost i karakterišu ga empatija i spremnost da onog drugog prihvati onako, kako se on sam predstavlja).*
- Potreban je stav pred kojim se ljudi otvaraju. Treba moći potaći emocije i potrebe. *(Medijator vlada parafraziranjem, verbalizacijom i aktivnim slušanjem koje djeluje i u ovom kontekstu. Osobito ne podliježe nikakvoj revnosti kakvog terapeuta koji medijante stjeruje u patološke dijagnoze)*
- Potrebno je znanje o konfliktima i ponašanje koje se orijentira prema konfliktima i znanje o tome, kako se potiče razvijanje svijesti o potrebama. *(Medijator primjenjuje tehnike postavljanja otvorenih pitanja, a onda opet tehnike parafraziranja i verbalizacije. U stanju je da razbije tabue)*
- Potrebna je struktura koja učesnicima pomaže da se bolje orijentiraju. *(Medijator stvara transparentnost. Razdvaja nivoe predmeta i emocije, u stanju je da sluša sa „4 ušiju“ i da govori sa „4 usta“. Vlada i drugim pravilima vođenja razgovora, zna gdje se treba zaustaviti i kada treba vizualizirati)*

A2. Htjeti i moći prenijeti i posredovati ono što je shvaćeno

2. Korak i cilj medijatora: „Hoću da prenesem ono što je shvaćemo“.

Kako je on bez ovlaštenja da donese odluku o dotičnom slučaju, ili da na bilo koji drugi način utiče na rezultat, nema smisla u bilo što ubjeđivati medijatora ili ga pokušati pridobiti za sebe. Svrha komunikacije je da vas medijator shvati. Tako što medijator vlastitim riječima javlja, vraća ono što je shvatio, on doprinosi da medijant sam sebe shvati i da otkrije svoje interese koji su mu često skriveni. S druge strane, on suprotnoj strani prenosi i posreduje, šta se krije iza izjava medijanta. Upravo ovo sveobuhvatno razumijevanje je prvi važan korak koji utiče na to da dođe do promjene u ponašanju medijanata. Odlučujuće je bitno da obje strane – uprkos tome što se to na njih odnosi i uprkos njihove pristrasnosti – shvate, šta se misli. Uvjeti za jednu takvu komunikaciju su:

- Potrebno je držanje koje dopušta da obje strane budu spremne da saslušaju medijatora. *(Medijator vodi računa o neutralnosti i nepristrasnosti. Prvo utiče na to, da jedna strana sama sebe bolje razumije. Onda pomaže drugoj strani da razumije samu sebe. Tek kada obje strane napuste stav da žele da dokažu da su u pravu, omogućava se pogled ka onoj drugoj strani. Ova tehnika se označava kao tehnika Window I i Window II)*
- Potrebno je pripremiti informacije tako, da ono što je shvaćeno bude sposobno da se prenese i posreduje. Shvaćeno se treba moći prihvatiti. *(Medijator zna pozitivno analizirati optužbe i zna da negativne iskaze pozitivno preformuliše, tako što je u stanju da čuje u njima ono što je pozitivno. Medijator vlada normalizacijom)*
- Potrebna je orijentacija prema cilju koja će biti usmjerena na koncenzus. Napadi ne treba da budu štetni. Ko se osjeća izložen napadima, zauzima odbrambeni stav koji stoji na putu želji da se nešto shvati. U mirnoj atmosferi je lakše pregovarati. *(Medijator zna ignorisati omalovažavajuće iskaze, isto kao i laskanje. Zna kako da omogući pogled u budućnost. Razdvaja predmetni nivo od emocija, postavlja otvorena pitanja i osvjetljava interese koji se skrivaju oza zauzetih pozicija)*

A3. Učiniti da se o onom što se prenosi i posreduje može raspravljati

3. Korak i cilj medijatora: Hoću da se o onom što se prenosi može raspravljati

Cilj medijacije još nije postignut, ako su medijanti shvatili konflikt i međusobnu povezanost. Riječ je o rješenjima. Dakle, zadatak se sastoji od toga, da se omogući vođenje rasprave između medijanata (ponovno) i da se stvori spremnost za uspostavljanje koncenzusa. Ovo je uvjet za to, da medijanti samo dođu do rješenja njihovog problema. Posljedice koje iz toga proizlaze su:

- Potrebna je spremnost za koncenzus. *(Medijator očekuje da se na medijaciji dobrovoljno učestvuje. Potiče stvaranje svijesti o vlastitoj odgovornosti medijanata, potiče razvijanje sigurnosti, jača povjerenje u postupak i uspostavlja balans između medijanata, koji sprječava da se potčine)*

- Potrebno je preuzimanje odgovornosti i jasnoća o tome, da medijator preuzima samo odgovornost za postupak, a ne za rezultat. Bitna garancija za uspjeh je da se razvije sigurnost u sebe samog ili da se barem ne izgubi sigurnost. (*Medijator podržava transparentnost, vlastitu odgovornost, samopouzdanje itd.*)
- Potrebna je strategija koja će odustati od principa gubitnika i smanjiti ili izbrisati strah od gubitka. (*Medijator slijedi cilj win-win. Njegova strategija je veći kolač. Pomaže da se napuštaju pozicije i pokušava da razbije način razmišljanja sa aspekta vlastite pozicije. Svoj zadatak obavlja orijentiran ka koristi koju treba ostvariti i u stanju je da se postavi prema vrijednostima stranaka.*)
- Potrebna je autonomija. Samo autonomne pozicije će polučiti rješenjem. (*Medijator ističe vlastitu odgovornost, dovodi do autonomne vlastite pozicije koju suprotna strana smjenjuje, pomaže stranama da prekinu međusobnu zavisnost. Omogućava da medijanti dođu do rješenja, umjesto da on umjesto njih pronađe rješenje*)

Ukoliko su ova tri koraka i ciljevi koji se kriju iza njih uspješno provedeni, medijanti su naučili da jedni druge bolje razumiju. Stekli su sliku o konfliktu i povezanostima unutar njega. Najčešće je došlo do pomirenja, u najmanju ruku, do prihvatanja interesa onog drugog. Postoji proširen spektar u kojem se mogu naći rješenja i povećana spremnost da se to učini.

Medijacija dakle nije magija, nego je samo komunikacija koja ima za cilj da se stvari razjasne, umjesto da se provedu po svaku cijenu. Riječ je o procesu koji je povezan sa spoznajom da samoodređujuća rješenja i rješenja o kojim se raspravljalo dovode do konstruktivnih rezultata.

Arthur Trossen