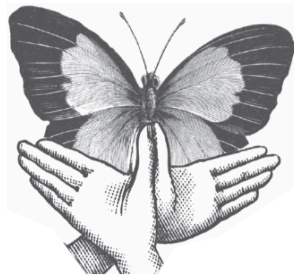


OPRACOWANIE
KATARZYNA KAMIŃSKA



MEDIACJE **w Polskim Języku Migowym (PJM)**



PODRĘCZNIK MEDIATORA **W SPRAWACH Z UDZIAŁEM GŁUCHYCH**

POZNAŃ 2018

Podręcznik jest wynikiem współpracy doświadczonych mediatorów, sędziów, tłumaczy PJM i osób Głuchych w ramach innowacyjnego projektu badawczego

SPRAWIEDLIWOŚĆ SŁYSZY GŁUCHYCH.

ZWIĘKSZANIE DOSTĘPU OSÓB NIESŁYSZĄCYCH DO WYMIARU SPRAWIEDLIWOŚCI.

realizowanego przez

Instytut Rozwoju Prawa i Dom Mediacyjny Antoszek i Kamińska w Poznaniu.



INSTYTUT
ROZWOJU
PRAWA

DOM MEDIACYJNY
ANTOSZEK I KAMIŃSKA

Kod QR odsyła do wizualnej informacji o projekcie.



„Inkubator Innowacji Społecznych Wielkich Jutra” (Temat: Usługi opiekuńcze dla osób zależnych) realizowanego na podstawie UMOWY O DOFINANSOWANIE PROJEKTU GRANTOWEGO W RAMACH PROGRAMU OPERACYJNEGO WIEDZA EDUKACJA ROZWÓJ 2014 – 2020 nr POWR.04.01.00-00-I026/15 z 22 czerwca 2016 r. na zlecenie Ministerstwa Rozwoju w ramach IV. Osi Priorytetowej: Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa, Działanie 4.1: Innowacje społeczne, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Doświadczeniem i wiedzą przy opracowaniu podręcznika służyli mediatorzy i trenerzy: Tomasz P. Antoszek, Piotr Karlik, Katarzyna Kamińska, Kinga Markert, Maciej Tański, coach Wojciech Ciesielczuk, tłumacze PJM: Joanna Cieszyńska-Promińska, Marta Jaroń, Olgierd Kosiba, Jacek Kowalski, Eunika Lech, Justyna Mingielewicz, Agnieszka Misiewicz, Dominika Mroczek-Dąbrowska, Aleksandra Włodarczak, Katarzyna Wróbel, Paulina Wujewska, adwokat Agnieszka Chwiałkowska, Ewa Chmaj.

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	4
GŁUSI - KONTEKST KULTUROWY	7
MEDIACJA - ZARYS	9
Co daje mediacja?	10
Korzyści z mediacji w sprawach z udziałem Głuchych	11
Kanony mediacji	12
Kim jest mediator	15
KOMUNIKACJA MIĘDZYLUDZKA	19
Podstawowe wiadomości o komunikacji niewerbalnej	21
Blokady efektywnej komunikacji, a budowanie zrozumienia i równowagi stron	24
KONFLIKT	29
Style i strategie zachowań	30
Źródła konfliktu – koło konfliktu	33
Trójkąt satysfakcji	35
MEDIACJA - procedura wspierająca negocjacje	36
Podstawowe pojęcia negocjacyjne	36
Stanowiska i interesy	37
Przebieg mediacji	38
Uгода	42
Rodzaje mediacji	43
Spotkania na osobności	45
Warsztat mediatora - wybrane techniki	46
Etyka mediatora	49
SUPLEMENT I BIBLIOGRAFIA	51

WPROWADZENIE

Zachęcając do lektury niniejszego podręcznika na wstępie odpowiadamy na pytanie: *„Dlaczego mediacje z udziałem Głuchych wymagają odrębnego przygotowania, a nie mogą być prowadzone po prostu – przez „zwykłych” mediatorów z udziałem tłumacza języka migowego?”*

Otóż impulsem do pracy nad projektem *„Sprawiedliwość słyszy Głuchych. Zwiększanie dostępu osób niesłyszących do wymiaru sprawiedliwości”*, a w nim szkoleniem tłumaczy Polskiego Języka Migowego (PJM) w kierunku prowadzenia profesjonalnych mediacji z udziałem Głuchych, były rozmowy zarówno z samymi Głuchymi, jak i z tłumaczami PJM. Wykazywali oni zainteresowanie tą pozasądową formą rozwiązywania konfliktów w życiu codziennym oraz sporów prawnych. Widzą bowiem szansę na aktywny udział w decydowaniu o własnych sprawach, w miejsce zbyt częstego oddawania tych spraw w ręce osób nieznających i nieuwzględniających specyfiki kultury i uwarunkowań egzystencjalnych osób niesłyszących bądź też występowania tłumaczy PJM w roli osobistego pełnomocnika/asystenta dostępnego 24h na dobę.

Uczestnicy mediacji prowadzonych przez mediatorów nieznających PJM, wskazali na kilka elementów, które sprawiły, iż w ich odczuciu proces ten był nieefektywny, a nawet frustrujący;

1. mediator mówił do tłumacza, zamiast do Głuchego [w efekcie to tłumacz „był” stroną]
2. Głuchy sprowadzony był do roli obserwatora lub osoby konsultującej tłumacza
3. tłumacz w podobnych sytuacjach pełnił potrójną rolę:
 - tłumacza
 - osoby wspierającej Głuchą/Głuchego
 - edukatora w zakresie specyfiki kultury Głuchych
 - mediatora.

Oczywiście istnieje drugi kierunek – kształcenia mediatorów w zakresie znajomości języka obcego, jakim jest PJM, jednak jest to proces znacznie dłuższy i każdy kto uczył się języka obcego wie, jak wielu czynników i czasu wymaga osiągnięcie biegłości w posługiwaniu się nim, która to biegłość jest niezbędna podczas mediacji. Praca w trakcie realizacji projektu w etapie testowania, jednoznacznie wskazała, iż mediacja z udziałem osób słyszących i Głuchych jest mediacją międzykulturową i jako taka wymaga od mediatora szczególnych kwalifikacji i kompetencji społecznych, w tym przede wszystkim biegłej znajomości języka polskiego i Polskiego Języka Migowego.

Mediacja, jako istotny element systemu prawa i wymiaru sprawiedliwości w Polsce, może stać się procedurą bliską Głuchym i efektywną w rozwiązywaniu konfliktów i sporów prawnych z ich udziałem.

Ową efektywność determinują;

A/ następujące cechy kulturowe Głuchych:

1. odrębność językowa;
2. odrębność kulturowa;
3. obawa przed brakiem zrozumienia w postępowaniach przed sądami;
4. fakt, iż język polski jest dla Głuchych językiem obcym;
5. specyfika innego niż u słyszającej części społeczeństwa postrzegania autorytetu, w tym powagi sądu [autorytetem dla Głuchych jest przede wszystkim osoba znająca PJM];
6. hermetyczność środowiska;
7. wyręczanie zamiast wspierania Głuchych w samodzielnym radzeniu sobie z problemami;
8. niski poziom poczucia sprawczości Głuchych i decydowania w swoich sprawach;
9. mniej lub bardziej świadome wykorzystywanie przez Głuchych ich sytuacji społecznej do unikania odpowiedzialności za podejmowane decyzje.

B/ następujące cechy procedury mediacji:

1. możliwość skorzystania z polubownej formy rozwiązywania konfliktów, jaką jest mediacja;
2. moc prawna ugody mediacyjnej;
3. umożliwienie stronom sprawnego i trwałego rozwiązania sporu;
4. uwzględnienie indywidualnych potrzeb i zaspokojenie interesów każdej ze stron;
5. poufność i elastyczność rozmów mediacyjnych wspierająca rozmowy i poszukiwanie rozwiązań;
6. biegłość mediatorów w posługiwaniu się PJM oraz biegle władających językiem polskim wzmacniająca bezstronność i neutralność mediatora [zwłaszcza w mediacjach gdy jedną ze stron jest osoba komunikująca się w j. polskim, a drugą komunikująca się w PJM];
7. wymóg znajomości kultury każdej z uczestniczących w mediacji stron i dostosowanie do nich języka negocjacji i mediacji;
8. ograniczona ilość osób zaangażowanych w rozwiązywanie konfliktu;
9. odpowiedzialność za rozwiązanie konfliktu po stronie osób bezpośrednio weń zaangażowanych.

Podręcznik zawiera podstawowe informacje o mediacji oraz wskazówki metodyczne dot. niektórych technik mediacyjnych używanych w mediacjach prowadzonych w językach fonicznych w odniesieniu do reguł językowych PJM.

Autorzy oraz uczestnicy projektu, poza korzyściami wskazywanymi wielokrotnie w treści podręcznika oraz w materiałach projektowych, widzą ryzyka dotyczące chęci korzystania przez Głuchych z mediacji. Są to:

1. wyuczona bezradność Głuchych, tym samym (mniej lub bardziej świadome) wykorzystywanie pozycji osób zależnych - przyzwyczajenie do bycia wyręczanym przez osoby wspierające;
2. koszty mediacji;
3. niejednorodność języka migowego używanego przez Głuchych [System Językowo-Migowy (SJM) i Polski Język Migowy (PJM)];
4. brak wiedzy na temat polubownych form rozwiązywania sporów.

Z ograniczeniami korzystania z mediacji mierzymy się w Polsce w każdym z obszarów mediacji, jednakże z uwagi na widoczną w ostatnich latach tendencję wzrostową na rzecz korzystania z tej formy rozwiązywania sporów, zatem należałoby się spodziewać, że działania upowszechniające tę dziedzinę, będą zmierzały do zwiększania zaufania do instytucji mediacji również w środowisku Głuchych.

Podręcznik niniejszy ma służyć przede wszystkim:

mediatorom prowadzącym mediacje, w których przynajmniej jedna ze stron jest osobą Głuchą lub niedosłyszącą, posługującą się PJM;

trenerom mediacji, którzy będą przygotowywali tłumaczy PJM do zawodu mediatora w sprawach z udziałem osób niedosłyszących i Głuchych, posługujących się PJM;

sędziom i wszystkim zainteresowanym różnorodnością kulturową osób mieszkających w Polsce, w kontekście rozwiązywania konfliktów i sporów, zwłaszcza z udziałem Głuchych posługujących się PJM;

Głuchym w sposób pośredni – będą oni bowiem korzystali z efektów projektu;

szerzeniu wiedzy na temat odrębności kultury Głuchych w stosunku do kultury osób słyszących w Polsce i na świecie.

GŁUSI - KONTEKST KULTUROWY

Wiele osób nie zauważa problemu Głuchych, gdyż funkcjonuje powszechne przekonanie, że to ludzie tacy sami jak inni – tyle, że nie słyszą. I tak i nie. Sami Głusi są niezauważalni do momentu, w którym unoszą rękę, by rozpocząć swoją wypowiedź. Świadomość różnic kulturowych pomaga w efektywnej komunikacji, gdyż różnice wynikające z zasobów wartości, doświadczeń i tradycji danej kultury, jednoznacznie zazwyczaj określają co w danej kulturze wolno, a co pozostaje w sferze kulturowego tabu.

Sklonni jesteśmy do poznawania – bodaj w podstawowych jej przejawach – specyfiki kultury krajów, do których wyjeżdżamy, w stosunkach biznesowych jest to wręcz nieodzowne, tymczasem wobec odrębności kultury osób niesłyszących, to my – słyszący pozostajemy głusi. Środowiska działające na rzecz Głuchych w Polsce – począwszy od organizacji zrzeszających i wspierających Głuchych, przez uczelnie i instytucje kultury, podejmują coraz szerzej zakrojone działania, zmierzające do zmiany poziomu świadomości społecznej. Jedną z takich inicjatyw jest projekt „Sprawiedliwość słyszy Głuchych. Zwiększanie dostępu osób niesłyszących do wymiaru sprawiedliwości.”, którego celem jest otwarcie wymiaru sprawiedliwości na potrzeby Głuchych w zakresie sporów prawnych i umożliwienie im korzystania z prawa na równi z pozostałymi obywatelami.

Naszą wiedzę dotyczącą innej kultury, zawsze interpretujemy przez pryzmat własnej, dlatego zagrożenie stereotypizacją dot. błędnego utożsamiania języka polskiego z warstwą słowną i gramatyczną PJM potęgowane jest przez logiczne wnioskowanie, oparte na przekonaniu, iż osoba urodzona w Polsce, w polskiej rodzinie, w sąsiedztwie osób mówiących po polsku, będzie znała ten język. Otóż w sytuacji, kiedy człowiek od dziecka nie słyszy mowy, nie jest w stanie przyswoić jej zasad, nie jest w stanie używać aparatu mowy do komunikowania się, gdyż uczy się przez powtarzanie tego co widzi i słyszy – w tej sytuacji bazować będzie tylko na tym, co widzi.

Dla przykładu dla osoby głuchej od urodzenia pojęcie bicia dzwonu jest abstrakcją, gdyż nigdy nie słyszała ona tego dźwięku. Wie co to jest dzwon, bo może go zobaczyć, dotknąć, zobaczy mechanizm poruszania się dzwonu, uderzanie serca dzwonu o krawędź, ale bicie kojarzy nie z dzwonem, a z przemocą fizyczną. Nie rozumie jak dzwon – w istocie decydującej o jakości dzwonu – bije.

Scena z udziałem osoby głuchej, tłumacza PJM, sędziego, mediatora lub innej osoby słyszającej:

- *Dlaczego pokazała Pani tylko dwa-trzy znaki?
Przecież ja mówiłem chyba przez 4 minuty!*

Albo odwrotnie – tłumacz miga kilkakrotnie dłużej niż trwała wypowiedź słyszącego sędziego, adwokata, mediatora czy słyszającej strony;

- *Przepraszam, dlaczego Pani tak miga i miga...?*

Tłumacz PJM często musi wyjaśnić Głuchemu sens zadanego pytania, przeformułować je. Czasami informuje osobę pytającą, że nie przetłumaczy danej treści, ponieważ Głuchy nie zrozumie jej kontekstu i sensu, bowiem odnosi się do abstrakcji, oczywistej w świecie dźwięków, a niedostępnej w świecie ciszy.

Na prośbę tłumacza o sformułowanie pytania w inny sposób – słyszący irytuje się:

- *Przecież mówię wyraźnie, po polsku, to nie rozumie?*

Otóż właśnie w tym rzecz, że nie rozumie...

Podczas wywiadów przeprowadzonych w ramach badań w projekcie „Sprawiedliwość słyszy Głuchych. Zwiększanie dostępu osób niesłyszących do wymiaru sprawiedliwości” wielokrotnie pojawiały się stwierdzenia, że w przypadku niedosłyszania i/lub braku zrozumienia procedury przez osobę niesłyszącą, źródłem informacji dla niej jest TREŚĆ POUCZENIA. Nic bardziej mylnego – niemożność dokonania zrozumiałej interpretacji niektórych pojęć, a zwłaszcza konstrukcji zdań w j. polskim jest spowodowana brakiem kontaktu słuchowego z tym językiem. Komunikat słowny składa się z pojedynczych słów, zdań, intonacji, artykulacji, tempa i połączeń frazeologicznych wpisanych w skomplikowaną gramatykę języka polskiego. W/w elementy mowy znajdują odzwierciedlenie w PJM w gestach, znakach, mimice – stąd też liczba wyrazów, jakimi dysponuje natywny użytkownik PJM jest dużo mniejsza, niż używana przez słyszających. Kontekst i znaczenie treściom formułowanym w PJM, nadaje mowa ciała i jej umiejscowienie w przestrzeni.

Na koniec wyjaśnienie skąd pisownia g/Głuchy: słowo głucha/y pisane z małej litery jest synonimem określenia osoby o wrodzonych lub nabytych deficytach słuchu, uniemożliwiających lub w znacznym stopniu utrudniających słyszenie. Głusi pisani z dużej litery to osoby identyfikujące się z subkulturą Głuchych, należące do językowej mniejszości narodowej.

MEDIACJA – ZARYS

Mediacja jest dobrowolną, poufną metodą rozwiązywania sporu, w której strony sporu, z pomocą bezstronnego i neutralnego mediatora, samodzielnie dochodzą do porozumienia. Zastosowanie mediacji jest możliwe we wszystkich sprawach, w których prawo dopuszcza zawarcie ugody.

mediacja.gov.pl

Mediacja jest ogólnie definiowana jako interwencja w negocjacje lub konflikt akceptowalnej osoby trzeciej, (...) która towarzyszy zaangażowanym stronom w dobrowolnym zmierzaniu do obustronnie akceptowalnego porozumienia. Dodatkowo, obok rozwiązywania konkretnych problemów, mediacja może ustanawiać lub wzmacniać relacje oparte na wzajemnym zaufaniu i szacunku pomiędzy stronami lub zakańczać relacje w sposób minimalizujący koszty emocjonalne i straty psychiczne.

Mediacja to przede wszystkim dialog lub negocjacje z udziałem trzeciej strony. Mediacja jest przedłużeniem procedury negocjacji, jako że wiąże się z nadaniem rokowań nowego formatu oraz korzystaniem z usług mediatora, który wnosi do interakcji spierających się stron nową jakość i dynamikę.

Christopher W. Moore

Przed rozpoczęciem postępowania mediacyjnego mediator przedstawia stronom zasady, przebieg, cele i możliwe rezultaty mediacji, a w szczególności:

- 1) informuje strony, że jest bezstronny i neutralny;
- 2) informuje strony, że ewentualne porozumienie zawarte w wyniku mediacji, będzie sprawdzone przez sąd pod kątem zgodności z prawem i zasadami współżycia społecznego (w przypadku nadania klauzuli wykonalności lub zatwierdzenia przez sąd);
- 3) informuje strony o możliwości spotkań na osobności, a w szczególności wyjaśnia zasady przestrzegania poufności podczas tych spotkań;
- 4) informuje strony o ewentualnej obecności innych osób podczas postępowania mediacyjnego i uzyskuje na to zgodę stron;
- 5) opisuje swoje obowiązki, a w szczególności przestrzeganie zasady poufności;
- 6) uprzedza strony, w jakich okolicznościach mediator może przerwać lub zakończyć postępowanie mediacyjne, oraz że strony mogą przerwać lub zakończyć mediację w dowolnym momencie.

Standardy prowadzenia mediacji i postępowania mediatora.

Spoleczna Rada ds. Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości

CO DAJE MEDIACJA?

Jako procedura stanowiąca istotny element wymiaru sprawiedliwości, a jednocześnie będąc formą polubownego rozwiązywania konfliktów i sporów prawnych, mediacja umożliwia skonfliktowanym stronom:

1. **zakończenie sporu** w czasie istotnie krótszym niż postępowanie sądowe
2. **kontrolę** przebiegu i elementów składowych **rozmów**
3. **kontrolę i obniżenie kosztów**
4. zwiększone **bezpieczeństwo emocjonalne**, udział w rozmowach dot. zaspokojenia potrzeb i oczekiwań w atmosferze **szacunku i zaufania**
5. **skupienie się na** bieżących **pozytywnych obszarach** życia osobistego i zawodowego, [zamiast walki przed sądem]
6. **wzmocnienie relacji**
7. **zakończenie relacji** w sposób minimalizujący koszty emocjonalne
8. **satysfakcję** z zawartego porozumienia oraz z własnej sprawczości.

Uczestnicząc w mediacji, strony mają możliwość osiągnąć ugodę;

1. **uwzględniającą** materialne, proceduralne i psychologiczne **potrzeby** obu/wszystkich stron,
2. **konkretną** – w ramach mediacji można zdecydować o prawnych i pozaprawnych kwestiach spornych, ujmując je w sposób niebudzący wątpliwości co do zakresu odpowiedzialności [kto i za co odpowiada, w jakich terminach, w jakiej formie, etc.] oraz konsekwencji,
3. **realną** – dzięki procesowi wymiany i podejmowania decyzji w mediacji, strony są zmotywowane do wykonywania zobowiązań, które samodzielnie podjęły, a jednocześnie podejmują zobowiązania, z których będą mogły się wywiązać,
4. **satysfakcjonującą** obie/wszystkie strony.
5. **Art. 183¹⁵. § 1.** *Uгода zawarta przed mediatorem ma po jej zatwierdzeniu przez sąd moc prawną ugody zawartej przed sądem.*

[więcej o ugodzie s. 42].

KORZYŚCI Z MEDIACJI W SPRAWACH Z UDZIAŁEM GŁUCHYCH

- prowadzenie neutralnego procesu porozumiewania się bez konieczności angażowania wielu osób; mediatora/mediatorów i tłumacza/tłumaczy (każdy Głuchy zawsze ma prawo przyjąć ze swoim zaufanym tłumaczem) jako dodatkowych osób w sporze;
- dostosowanie skutecznej procedury prawnej, jaką jest mediacja, do potrzeb osób niesłyszących, co może przyczynić się do zwiększenia ilości zakończonych porozumieniem sporów prawnych i innych, które do tej pory nie trafiały do sądów, ale też nie były rozwiązywane w inny sposób;
- usprawnienie dostępu osób niesłyszących do wymiaru sprawiedliwości;
- podniesienie jakości działań podejmowanych w interesie Głuchego;
- uzyskanie przez sądy bazy profesjonalnych mediatorów biegle posługujących się PJM;
- wzrost kompetencji społecznych i zawodowych tłumaczy PJM;
- wzrost kompetencji społecznych i zawodowych Głuchych;
- wzrost samooceny Głuchych i zmniejszenie ryzyka wykluczenia społecznego.

KANONY MEDIACJI

Podejmując nowe działania, wchodząc w nową sytuację, tym bardziej sytuację trudną, jaką jest konflikt, aby z zaangażowaniem w niej uczestniczyć potrzebujemy:

- poczucia bezpieczeństwa
- poczucia sensu
- zaufania

Te elementy są gwarantowane podczas rozmów w ramach mediacji dzięki kanonicznym zasadom, mówiącym, iż:

Mediacja jest DOBROWOLNA.
Mediacja jest POUFNA.
Mediację prowadzi się w sposób
BEZSTRONNY I NEUTRALNY.

Mediacja jest DOBROWOLNA.

Art. 183(1). § 1. Mediacja jest **dobrowolna**.

§ 2. Mediację prowadzi się na podstawie **umowy o mediację** albo **postanowienia sądu kierującego strony do mediacji**. Umowa może być zawarta także przez wyrażenie przez stronę zgody na mediację, gdy druga strona złożyła wniosek, o którym mowa w art. 183(6) § 1.

§ 3. W umowie o mediację strony określają w szczególności przedmiot mediacji, osobę mediatora albo sposób wyboru mediatora.

§ 4. Mediację prowadzi się przed wszczęciem postępowania, a **za zgodą stron także w toku sprawy**.

Dobrowolność jest jedną z podstawowych zasad obowiązujących w trakcie mediacji. Należy stosować ją w możliwie szerokim zakresie. Od woli stron zależy więc nie tylko sama decyzja o przystąpieniu do mediacji, ale także o chwili jej przerwania i - co najważniejsze - o treści ugody. Każdy, nawet najdrobniejszy detal ugody musi być zaakceptowany przez obie strony.

Analizując ten przepis warto zwrócić uwagę na to, że w polskich realiach zdecydowana większość postępowań mediacyjnych to mediacje ze skierowania sądu. Dobrowolność przejawia się też w możliwości wyboru przez strony osoby mediatora, nawet w sytuacji, gdy do mediacji kieruje strony sąd.

Mediacja jest POUFNA.

Art. 183(4). § 1. Postępowanie mediacyjne **nie jest jawne.**

§ 2. **Mediator, strony i inne osoby biorące udział** w postępowaniu mediacyjnym są **obowiązane zachować w tajemnicy fakty**, o których dowiedziały się w związku z prowadzeniem mediacji. **Strony mogą zwolnić mediatora** i inne osoby biorące udział w postępowaniu mediacyjnym z tego obowiązku.

§ 3. **Bezskuteczne jest powoływanie** się w toku postępowania przed sądem lub sądem polubownym na **propozycje ugodowe, propozycje wzajemnych ustępstw lub inne oświadczenia** składane w postępowaniu mediacyjnym.

Zasada poufności mediacji jest jedną z najistotniejszych zasad, które czynią mediację skutecznym i atrakcyjnym narzędziem rozwiązywania sporów. Poufność zachęca strony do poszerzania spektrum poszukiwania rozwiązań oraz pełnej szczerości z mediatorem (podczas spotkań na osobności), umożliwiając analizę opcji, które dotychczas postrzegane były jako ryzykowne i jako takie dotąd nieujawniane.

Obowiązek zachowania w tajemnicy informacji pochodzących z mediacji dotyczy mediatora, samych stron, pełnomocników, ale również asystentów mediatora, osób bliskich, z którymi strony przyszły na mediację, osób trzecich biorących udział za zgodą stron w rozmowach (np. pracownik, który był przy zawieraniu spornego kontraktu; dyrektor finansowy, księgowy, itp.), tłumacze, eksperci itp. Jedynie **zgodne oświadczenie stron** może zwolnić te osoby z poufności. Nie może się to odbyć poprzez jednostronne oświadczenie. Jeżeli strony nie zawrą ugody, nie mogą się skutecznie powoływać przed sądem na jakiegokolwiek oświadczenia, propozycje, które podczas postępowania mediacyjnego miały miejsce. W szczególności propozycje te nie powinny być ujawnione sądowi przez mediatora.

Mediację prowadzi się w sposób BEZSTRONNY i NEUTRALNY.

Art. 183(3). § 1. Mediator powinien zachować **bezstronność** przy prowadzeniu mediacji.

§ 2. Mediator **niezwłocznie ujawnia** stronom okoliczności, które mogłyby wzbudzić **wątpliwości co do jego bezstronności.**

Zasada bezstronności mediatora wymaga dokładnej analizy, gdyż często jest nieprawidłowo interpretowana. Przepis stanowi, że „mediator powinien zachować bezstronność przy prowadzeniu mediacji”, co oznacza, że mediator nie powinien faworyzować żadnej ze stron. Nie oznacza to natomiast, że mediator nie może mieć jakichkolwiek relacji ze stronami. (...)

O każdym sposobie zakończenia sprawy decydują strony. Mediator może próbować na nie wpływać (zarówno w pozytywnie rozumianym znaczeniu jak i, co oczywiście choć nie akceptowane może mieć miejsce, w znaczeniu negatywnym), jednakże nawet przy próbach wpływu to do stron należy prawo do ostatecznej decyzji. Powyższy opis związany jest z poglądem, że co do zasady dopuszczalna jest sytuacja, w której jedna ze stron proponuje prowadzenie mediacji przez znanego jej mediatora. Jeśli mediator potrafi prowadzić takie postępowanie w sposób bezstronny to relacje, nawet relatywnie bliskie, z jedną ze stron, powinny nie być przeszkodą. Dla dodatkowego zabezpieczenia drugiej strony wprowadzono zasadę wyrażoną w §2, z której jednoznacznie wynika, że mediator zobowiązany jest do niezwłocznego ujawnienia stronom okoliczności, które mogłyby wzbudzić wątpliwości co do jego bezstronności. Analizując wątek bezstronności mediatora warto zwrócić uwagę także na niewymienioną w omawianym przepisie, ale doktrynalnie łączoną z zasadą bezstronności zasadę neutralności mediatora. Bezstronność odnosi się do relacji mediatora ze stronami, natomiast neutralność dotyczy stosunku mediatora do przedmiotu sporu i potencjalnych rozwiązań.¹

¹ Omówienie zasad mediacji na podstawie: Tomasz P. Antoszek, Tomasz Cyrol, Małgorzata Roszkowska, *Vademecum. Przewodnik po przepisach związanych z mediacją gospodarczą*, publikacja w ramach projektu CAM – Koordynator przy Konfederacji Lewiatan, 2018.

KIM JEST MEDIATOR?

Mediator to osoba godna zaufania, do której mogą zwrócić się osoby będące w sytuacji konfliktu, w celu otrzymania wsparcia w poszukiwaniu korzystnego dla obu stron porozumienia i utrzymania dobrych relacji. Mediator, prowadząc strony ku konstruktywnej analizie sytuacji i możliwości zakończenia sporu, zachowuje neutralność i bezstronność, nie wchodzi w kompetencje sędziego ani arbitra.

Mediatorem może być autorytet [społeczny, lokalny, środowiskowy], może to być osoba bliska [znajomy, przyjaciel, ktoś z rodziny] lub osoba przypadkowa – zaakceptowana przez uczestników sporu.

Kodeks postępowania cywilnego (kpc) / Art. 183².

§ 1. Mediatorem może być osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca w pełni z praw publicznych.

§ 2. Mediatorem nie może być sędzia. Nie dotyczy to sędziów w stanie spoczynku.

Mediator stały to mediator spełniający dodatkowe warunki wskazane poniżej. Jako taki jest mediatorem wykwalifikowanym, zgłoszonym na listę/listy stałych mediatorów **w sprawach cywilnych** prowadzone przez prezesów sądów okręgowych. Zgodnie z intencją profesjonalizacji usług mediacyjnych, każdy mediator powinien stale podnosić swoje kwalifikacje m. in. przez udział w specjalistycznych szkoleniach, konferencjach, spotkaniach organizowanych w środowisku mediacyjnym, prawniczym, sędziowskim, biznesowym oraz przez obserwację bieżących zmian legislacyjnych dot. zawodu mediatora i postępowania mediacyjnego.

Ustawa o ustroju sądów powszechnych / Art. 157a.

Stałym mediatorem może być osoba fizyczna, która:

1) spełnia warunki określone w art. 183² mediator § 1 i 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. –

Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 1822, z późn. zm.);

2) ma wiedzę i umiejętności w zakresie prowadzenia mediacji;

3) ukończyła 26 lat;

4) zna język polski;

5) nie była prawomocnie skazana za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe;

6) została wpisana na listę stałych mediatorów prowadzoną przez prezesa sądu okręgowego.

Mediatorem w sprawach karnych i nieletnich może być osoba, spełniająca warunki określone poniżej. Wykazy mediatorów i instytucji godnych zaufania prowadzących mediacje w sprawach karnych i nieletnich prowadzą prezesi sądów okręgowych.

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 7 maja 2015 r. w sprawie postępowania mediacyjnego w sprawach karnych;

§ 4. *Do przeprowadzenia postępowania mediacyjnego jest uprawniona osoba, która:*

- 1) posiada obywatelstwo polskie, obywatelstwo innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej, państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym lub Konfederacji Szwajcarskiej albo obywatelstwo innego państwa, jeżeli na podstawie przepisów prawa Unii Europejskiej przysługuje jej prawo podjęcia zatrudnienia lub samozatrudnienia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na zasadach określonych w tych przepisach,*
- 2) korzysta w pełni z praw publicznych i ma pełną zdolność do czynności prawnych, ukończyła 26 lat,*
- 4) zna język polski w mowie i piśmie,*
- 5) nie była prawomocnie skazana za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe,*
- 6) posiada umiejętności i wiedzę w zakresie przeprowadzania postępowania mediacyjnego, rozwiązywania konfliktów i nawiązywania kontaktów międzyludzkich,*
- 7) daje rękojmię należytego wykonywania obowiązków,*
- 8) została wpisana do wykazu.*

§ 5. *Postępowania mediacyjnego nie może prowadzić czynny zawodowo sędzia, prokurator, asesor prokuratorski, aplikant wymienionych zawodów, ławnik, referendarz sądowy, asystent prokuratora oraz funkcjonariusz instytucji uprawnionej do ścigania przestępstw.*

Mediatorem w sprawach z udziałem Głuchych czyli w sprawach, w których przynajmniej jedną ze stron jest osoba komunikująca się wyłącznie w Polskim Języku Migowym, winna być osoba spełniająca wymagania wskazane powyżej – adekwatnie do rodzaju mediacji ws. cywilnych i/lub karnych oraz posiadająca dodatkowo szczególne kompetencje językowe i społeczne. Są to:

1. Biegła znajomość języka polskiego i Polskiego Języka Migowego.
2. Znajomość specyfiki kultury i kompetencji społecznych osób niesłyszących.
3. Znajomość różnic wynikających z odmienności kulturowej osób słyszących i Głuchych i ich wpływu na przebieg negocjacji i mediacji.
4. Umiejętność równoważenia udziału stron w procesie mediacji, z uwagi na różnice wynikające z odmienności kultur i kompetencji społecznych stron.
5. Umiejętność współpracy z drugim mediatorem [ko-mediacja].

Kompetencja ko-mediacji jest szczególnie ważna w mediacjach, w których uczestnikami są przedstawiciele obu grup społecznych, tzn. słyszący i niesłyszący. Wymagana jest wówczas szczególna uważność mediatora, służąca skoordynowaniu wzajemnej komunikacji osób posługujących się odmiennymi środkami wypowiedzi i podobnie jak w każdym innym rodzaju mediacji – zachowaniu bezstronności oraz dobrego klimatu rozmów. W przypadku kierowania stron do mediacji przez sąd, rekomendowane jest wyznaczanie od razu dwóch mediatorów.

Podczas standardowych mediacji, w czasie gdy mediator rozmawia z jedną ze stron, druga słyszy wypowiedź interlokutora i poddaje ją na bieżąco wewnętrznej analizie – zanim jeszcze mediator zastosuje techniki mediacyjne, służące trafnemu sformułowaniu wypowiedzi jednej strony i zrozumieniu jej przez drugą. W sytuacji, gdy mediator prowadzi dialog z Głuchym, słyszący (nieznający specyfiki komunikowania się Głuchych) może czuć niepewność, obawę o stronniczość mediatora, podejrzewać mediatora o spoufalanie się z Głuchym. Wówczas drugi mediator będzie mógł odczytać treść dialogu prowadzonego w PJM i reagować na ewentualne napięcia po stronie słyszącego – nie zakłócając wypowiedzi i dialogu z Głuchym. Podobnie ma się sytuacja odwrotna – Głuchy często dopytuje, niecierpliw się, nabiera podejrzeń przyglądając się zbyt długiej, w jego mniemaniu, rozmowie mediatora z osobą słyszącą. Obie reakcje mogą znacząco wpływać na przebieg wypowiedzi, a tym samym na przebieg poszczególnych etapów mediacji.

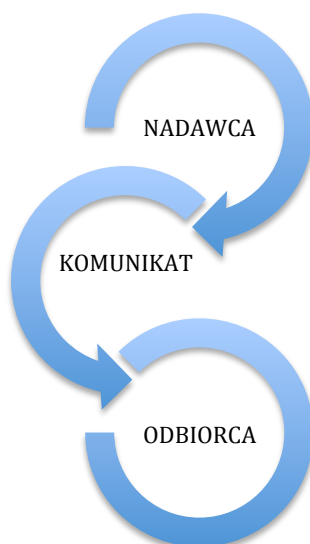
W powyższej sytuacji prowadzenie mediacji przez jednego mediatora jest możliwe, jednak, jak pokazał etap testowania innowacji, ko-mediacja w tym przypadku jest strategią znacząco wspierającą proces osiągnięcia porozumienia. Obydwaj prowadzący mediację mediatorzy winni spełniać wymóg dwujęzyczności.

W każdym z w/w rodzajów mediacji, różniących się między sobą z uwagi na charakter prawny sprawy oraz z uwagi na jej uczestników, MEDIATOR jednakowo:

- Jest bezstronny wobec stron sporu.
- Jest neutralny wobec przedmiotu sporu.
- Jest przewodnikiem po procesie mediacji – wyjaśnia stronom jej zasady, przebieg i cel procesu oraz swoją w nim rolę.
- Pomaga stronom w ustaleniu najważniejszych dla nich kwestii oraz planu rozmów.
- Jest strażnikiem rzetelnej i efektywnej procedury rozmów; podąża za stronami, ale jednocześnie porządkuje proces dbając, by strony trzymały się wątku, ograniczały dygresje.
- Zapobiega powracaniu do już zamkniętych kwestii.
- Pomaga stronom skupić się na przyszłości.
- Zna zakres swoich kompetencji – wskazuje możliwości skorzystania z ekspertów w mediacji.
- Pomaga stronom zawrzeć realną, konkretną i precyzyjnie sformułowaną ugodę.
- Dbą o stronę organizacyjną postępowania i relację ze stronami.
- Dbą o komfort i satysfakcję stron.

KOMUNIKACJA MIĘDZYLUDZKA

Komunikacja między ludźmi przebiega w oparciu o wymianę przekazu w relacji nadawca / odbiorca – przy czym układ ten nieustannie się zmienia powodując przejście nadawcy w rolę odbiorcy i odbiorcy w nadawcę, w procesie ciągłej wymiany informacji.



Aby komunikacja mogła przebiegać efektywnie, istotnych jest kilka jeszcze elementów. Każdy nadawca formułuje swój przekaz zgodnie ze swoją intencją, jakimś zamysłem i wysyła go za pomocą właściwego dla siebie kodu do odbiorcy. Ten – we właściwy dla siebie sposób – odczytuje/odkodowuje otrzymany komunikat, poddając go własnej interpretacji. O efektywnej komunikacji można mówić, w momencie zgodności interpretacji odbiorcy z intencją nadawcy, tzn. gdy treść wypowiedzi jest w pełni zrozumiana przez odbiorcę zgodnie z intencjami osoby ją wypowiadającej.



Wynikiem błędów w komunikacji są nieporozumienia w relacjach interpersonalnych. Niewłaściwe odczytanie intencji z jednej strony, niewyrażane wprost oczekiwania z drugiej oto trudności, których doświadcza niemal każdy z nas w codziennych rozmowach. W celu pełniejszego poznania istoty komunikacji warto zastanowić się nad procesami i mechanizmami, które leżą u podłoża każdej rozmowy. Powyższy schemat dotyczy komunikowania się w szerokim kontekście, pomiędzy ludźmi tego samego języka, przyjaciół, osób z rodziny, osób zupełnie sobie obcych, jest uniwersalny. Kiedy na ten schemat nałożymy różnice kulturowe, językowe, światopoglądowe – poziom skomplikowania kodowania i odkodowywania gwałtownie wzrasta. Kody, jakimi posługują się osoby niesłyszące i słyszące są na tyle odmienne, że bez pośrednictwa tłumacza niemożliwy jest efektywny proces porozumiewania się.

Komunikacja interpersonalna [wymiana, rozmowa, łączność] to proces, podczas którego ludzie dążą do dzielenia się znaczeniami za pośrednictwem symbolicznych informacji – komunikatów. Symbole w komunikacji to dźwięki, litery, słowa, gesty i mimika, których używamy, by nawiązać kontakt z innymi osobami. Porozumiewamy się więc w sposób werbalny [przekaz słowny] i pozawerbalny [przekaz za pomocą gestów, mimiki, intonacji], dzięki czemu zwiększamy efektywność porozumiewania się, wyrażanie treści i emocji związanych z relacjami międzyludzkimi oraz otaczającym nas światem.

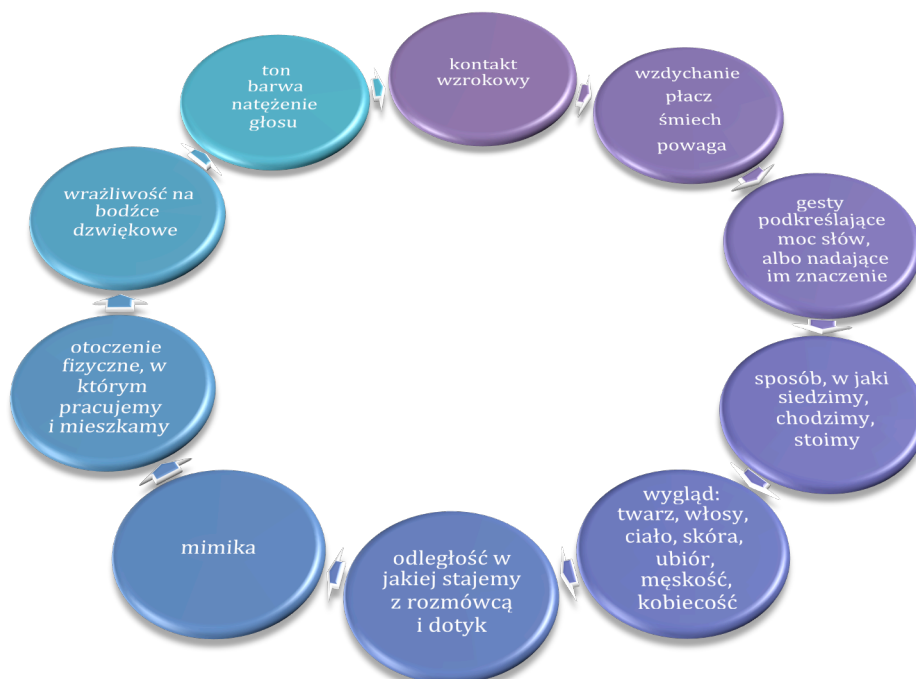
PODSTAWOWE WIADOMOŚCI O KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ

Istotnym narzędziem pracy mediatora jest obserwacja spójności wypowiedzi uczestników mediacji z ich mową ciała. Porozumiewając się bezpośrednio z otoczeniem używamy nie tylko słów, ale także sygnałów i znaków, które stanowią komunikację pozawerbalną. I to ona w największym stopniu odpowiada za całość komunikatu wysyłanego rozmówcy. Używamy jej najczęściej nieświadomie, a ujawnia ona nasze intencje, stan emocjonalny, zdrowotny, cechy temperamentu, pozycję społeczną.

Komunikaty pozawerbalne, ze względu na ich ewolucyjne pochodzenie można podzielić na:

- sygnały wrodzone** – stanowiące część dziedzictwa biologicznego;
- sygnały dziedziczne** – stanowiące część dziedzictwa genetycznego;
- sygnały wyuczone / czyli nabyte** – należące do dziedzictwa kulturowego.

Wrodzony i dziedziczny charakter znaków niewerbalnych potwierdzają między innymi obserwacje dzieci niewidomych, głuchych i głuchoniewidomych. Dzieci te, pomimo dużego odizolowania od świata zewnętrznego i wynikających z tego faktu bardzo ograniczonych możliwości uczenia się, pod wieloma względami zachowują się tak samo jak dzieci słyszące i widzące. Tak samo uśmiechają się i śmieją i tak samo płaczą, tupią nogami, zaciskają pięści i marszczą pionowo czoło, gdy je coś rozżłości. To samo pochodzenie sygnałów niewerbalnych potwierdzają badania prowadzone w różnych kulturach. Wykazują one, że mowa ciała wyrażająca podstawowe stany emocjonalne, jak radość, wściekłość, smutek, zainteresowanie, zaskoczenie, strach, złość, wstręt, pogarda i wstyd jest podobna wśród ludzi należących nawet do bardzo odmiennych kultur.



Powyższy schemat obrazuje kanały, jakimi w procesie komunikacji dysponują osoby słyszące. Głusi pozbawieni są dwóch spośród nich:



kanалу odbioru jakim jest **wrażliwość na bodźce dźwiękowe** (nie istnieje w warstwie słuchowej – istnieje w warstwie dotyku, poprzez odczuwanie wibracji) oraz **kanalu przekazu** za pomocą **tonu, barwy i natężenie głosu**.

Analizując możliwości komunikacyjne stron wynikające z dostępności komunikatów werbalnych i pozawerbalnych, istotnym elementem przygotowania się do prowadzenia mediacji z udziałem osób słyszących – dysponujących zasobem zarówno werbalnym jak i mową ciała oraz osób niesłyszących – skoncentrowanych wyłącznie na mowie ciała, przestrzeni i dotyku, jest fakt iż od mediatora wymagać należy wyjątkowej UWAŻNOŚCI w pracy z przeszkodami (barierami) komunikacyjnymi i DBAŁOŚCI O KONTEKST KULTUROWY, determinujący jakość prowadzonych rozmów. Do mediatora należy utrzymywanie równowagi pomiędzy stronami, a ta w sytuacji mediacji gdy przynajmniej jedną ze stron jest osoba głucha, może być jednym z najmocniej wpływających na komfort stron, elementów pracy mediatora.

Mediator-tłumacz PJM wychwyci różnicę pomiędzy potwierdzeniem przez Głuchego, że rozumie o co zapytał go słyszący [sędzia, pełnomocnik, druga strona...] a rzeczywistym poziomem zrozumienia. Głusi czasem potakują, aby „już mieć to z głowy”, żeby już zakończyć niekomfortową dla siebie sytuację przebywania z osobami słyszącymi, zwłaszcza w sytuacji stresu, w sytuacji sporu.

Pod wpływem tej presji, osoba [mediator] niezająca mechanizmów właściwych Głuchym, może zbyt pochopnie przyjąć takie zachowanie za wyrażenie zgody.

BLOKADY EFEKTYWNEJ KOMUNIKACJI A BUDOWANIE ZROZUMIENIA I RÓWNOWAGI STRON

RÓŻNICE KULTUROWE

JĘZYK – służy do przedstawiania za pomocą znaków rzeczywistości dot. przedmiotów, zjawisk, czynności i pojęć abstrakcyjnych. W kulturze osób słyszących te znaki to wypowiedziane za pomocą aparatu mowy słowa i inne znaki przestrzenne. W kulturze osób niesłyszących język opiera się wyłącznie na znakach wizualnych, przestrzennych. W obu przypadkach mamy do czynienia z odrębną gramatyką i słownikiem. W mediacji z Głuchymi używane są dwa języki – Polski Język Migowy (PJM) i język polski:

- PJM do prowadzenia rozmów w mediacji między Głuchymi;
- PJM i język polski do prowadzenia rozmów w mediacji między Głuchymi a słyszącymi Polakami;
- Język polski w piśmie w każdego rodzaju mediacji, celem sporządzenia niezbędnych dokumentów;
- Treść ugody dla osoby Głuchej może być sporządzona w wersji wizualnej w formie nagrania DVD.

RELACJA STRON

- Poziom kultury językowej i osobistej rozmówców wynika z poziomu wykształcenia, środowiska domu i pracy, determinuje jakość rozmowy.
- **Język polski jest dla Głuchych językiem obcym, tak jak PJM jest obcy dla większości słyszących Polaków.**
- Intensywność gestykulacji Głuchych czasem odbierana jest jako agresywna, osoba nieznająca specyfiki języka migowego może czuć narastający niepokój.
- Czas trwania wypowiedzi, tempo mowy, natężenie gestykulacji – nawyki rozmówców są inne dla obcokrajowców, młodzieży, seniorów, Głuchych, słyszących.

ROLA MEDIATORA

- Zadbanie o szacunek dla tych różnic, m.in. poprzez budowanie zrozumienia dla odmienności, np. przez wyjaśnienie z czego owe różnice wynikają.
- Dedykowanym momentem neutralizowania różnic kulturowych w mediacji z Głuchymi i słyszącymi są wstępne spotkania na osobności, podczas których mediator/mediatorzy skupiają się na uświadomieniu i akceptacji podstawowych różnic kulturowych obu stron.
- Zadaniem mediatora jest równoważenie czasu trwania wypowiedzi z uwzględnieniem różnic wynikających z uwarunkowań fizycznych i kulturowych obu stron.

J. polski (10 słów) 4,5 sekundy:

- *Czy mogłaby Pani powiedzieć, kiedy zamierza Pani przejść na emeryturę?*

PJM (3 migi) 1,5 sekundy:

- *Ty emerytura kiedy?*

RÓŻNICE KULTUROWE

PROKSEMIKA / PRZESTRZEŃ SPOŁECZNA – każdy kontakt interpersonalny przebiega w określonej sferze przestrzennej, wyznaczonej wokół ciał kontaktujących się ludzi. Wzajemny wpływ relacji przestrzennych między osobami uczestniczącymi w mediacji [strona I, strona II, mediator] oraz między osobami, a otoczeniem przedmiotów, ma przełożenie na relacje psychologiczne i sposób komunikacji.

W zależności od sytuacji, typu interakcji i stopnia zażyłości, kontakty interpersonalne przebiegają w określonym dystansie przestrzennym;

← strefa intymna	do 45 cm
← strefa osobista	45 – 120 cm
← strefa społeczna	120 – 350 cm
← strefa publiczna	powyżej 3,5 m

Rozmowy mediacyjne prowadzone są zazwyczaj w strefie społecznej i osobistej.



RELACJA STRON

- W komunikacji z Głuchym należy zawsze stać przed nim bądź obok niego – tak, aby zapewnić ciągłość kontaktu wzrokowego.
- Umożliwienie Głuchemu patrzenia na twarz mówiącej osoby słyszającej zapewnia wyższy poziom zrozumienia – nawet jeśli Głuchy nie słyszy słów, czyta mimikę oraz mowę ciała rozmówcy, które stanowią istotny element komunikacji.

ROLA MEDIATORA

- Głusi często dotykają ręki lub ramienia rozmówcy, zwłaszcza w sytuacji gdy chcą podkreślić moc lub znaczenie swojego komunikatu.
- Blokowanie lub lekceważenie przez mediatora takiego zachowania ze strony Głuchego, może prowadzić do obniżenia poziomu zaufania do mediatora i procedury mediacji. Z drugiej strony akceptowanie tej potrzeby, a pozostawienie jej bez wyjaśnienia stronie słyszającej będzie prowadziło do tego samego efektu po stronie słyszącego – może pojawić się zarzut spoufalania się z Głuchym, a tym samym naruszania bezstronności.

OSĄDZANIE

Polega na krytykowaniu, wyrokowaniu, wypowiedzianiu zdecydowanych zdań twierdzących zaczynających się od „ty /oni”; szufladkowanie, wszechwiedza. Jawną, a często nieuświadomianą oznaką osądzania może być komunikat „ty”, który sugeruje np., iż winę za zaistniałą sytuację ponosi właśnie ta osoba, do której kierujemy komunikat. Osądzanie oddziałuje również przez z pozoru pozytywny komunikat: np. „*Tobie zawsze wszystko wychodzi, na pewno to załatwisz*” – może powodować zaburzenie w relacji, poprzez nakładanie odpowiedzialności czy zobowiązanie partnera/rozmówcy wbrew jego woli i możliwości.

RELACJA STRON

- W przypadku relacji słyszący-niesłyszący osądzanie wywołane jest często stereotypem o Głuchych [niepełnosprawność, niezaradność] może budzić swego rodzaju litość.

ROLA MEDIATORA

- Wzmocnienie.
- Zmiana postrzegania.
- Przeformułowanie z ataku personalnego na zdefiniowanie problemu do rozwiązania.

DECYDOWANIE ZA INNYCH I DORADZANIE

Polega na dokonywaniu wyboru za kogoś, wydawaniu poleceń, rozkazywaniu, narzucaniu komuś swojego zdania, grożeniu, straszeniu, moralizowaniu, poszukiwaniu rozwiązań w sytuacji, kiedy nie jest to oczekiwane, forsowanie swojego punktu widzenia. Zazwyczaj doradzamy w imię błędnie pojętych dobrych intencji, uznając, iż tego właśnie oczekuje od nas rozmówca, tymczasem decydowanie i doradzanie często zagłusza potrzebę rozmówcy do bycia po prostu wysłuchanym.

RELACJA STRON

Trudność związana głównie z relacją tłumacz-Głuchy, słyszący-Głuchy, prawnik – klient.

ROLA MEDIATORA

Ta bariera szczególnie winna uaktywniać element warsztatu mediatora, jakim jest samoświadomość i samokontrola. Tłumacze PJM, przyzwyczajeni do podejmowania działań w imieniu/za Głuchego, podobnie jak prawnicy w imieniu swoich klientów, stają przed wyzwaniem zdystansowania się do funkcji osoby wyręczającej, „ratującej”, a utrzymywania neutralności i wspierania stron w samodecydowaniu.

SCHEMATY STEREOTYPY MITY PRZESĄDY

Posługiwanie się elementami będącymi w powszechnym użyciu w oparciu o schematy, przyzwyczajenia i powszechne przekonania [np. *drzwi otwieramy chwytając za klamkę, obiad podajemy na talerzu, a nie w szklance* itd. itp.] ale też posługiwanie się przekonaniem „większości” na temat rzeczy, zjawisk i osób, uznawanie ich za opiniotwórcze, niepodważalne. Bazowanie na nich w odniesieniu do osób, ich zachowań i poglądów znacznie utrudnia proces komunikacji, stając się niejednokrotnie zarzewiem konfliktu [np. *dziecko powinno być przy matce, trzynastka jest pechowa, kobiety są złymi kierowcami*].

RELACJA STRON

Błędne przekonania słyszących nt. Głuchych:

- Głuchy = upośledzony umysłowo.
- Wszyscy Głusi potrafią czytać z ruchu warg.
- Głuchy – po prostu nie słyszy. Poza tym funkcjonuje jak każdy z nas.
- Jeśli ktoś nie słyszy, to o ile jest osobą widzącą z powodzeniem możemy się z nią komunikować pisząc wszystko, co chcemy jej przekazać.
- Głusi są ekspansywni i agresywni.

Błędne przekonania Głuchych nt. słyszących:

- Słyszący wszystko/więcej wie.
- Słyszący oszukuje.
- Tłumacz wszystko załatwi.

ROLA MEDIATORA

- Każde z krzywdzących lub błędnych przekonań powinno być przez mediatora wychwycone i zneutralizowane.
- Szczególną formą pracy mediatora w celu niwelowania stereotypów i nakreślenia wiedzy Stron o sobie nawzajem, są rekomendowane w mediacji z Głuchymi spotkania na osobności, podczas których mediator/mediatorzy skupiają się na uświadomieniu obu stronom różnic kulturowych pomiędzy nimi.
- Koncentrowanie uwagi na istocie sporu i możliwościach tych konkretnych stron w zakresie ich rozwiązania.

SPARRING

Polega na słuchaniu „atakującym”, korespondowaniu tylko z kontrargumentami; wyklócanie się lub dyskusowanie z pozycji obronnej, nie słuchając, co rzeczywiście chce przekazać rozmówca. Sparring jest najczęstszą formą komunikacji w sytuacjach konfliktowych i wymaga od mediatora parafrazy, przeformułowań z komunikacji negatywnej na pozytywną, z ataku personalnego na konstruktywne aspekty poruszanych kwestii.

ZWROTNICA / WYPADANIE Z TORÓW

Zmiana tematu lub żartowanie, kiedy rozmowa staje się zbyt osobista lub zagrażająca. W wyniku wprowadzenia nowego wątku, wzbudzenia niepewności lub za pomocą humoru, rozmówca unika słuchania poważnych obaw, próśb czy sugestii interlokutora i odpowiadania na nie.

RELACJA STRON

- Może wpływać na osłabienie jednej lub obu stron, spowodować wycofanie lub eskalację napięcia w wyniku ignorowania istotnych kwestii.

ROLA MEDIATORA

- Utrzymywanie wątku, jeśli jest istotny dla relacji stron.
- Mediator wykorzystuje wiedzę i umiejętność rozpoznania stylu reagowania na sytuację konfliktową (unikanie), diagnozuje przyczynę i cel takiego zachowania.

BARIERY PERCEPCYJNE / SZUMY

Techniczne przeszkody w efektywnym przebiegu komunikacji, jak np. jakość połączenia telefonicznego/skype, pisanie wiadomości z błędami, jednoczesne wykonywanie podczas rozmowy kilku innych jeszcze czynności. Zakłócenia zewnętrzne tj. trzaskanie drzwiami, przejeżdżająca karetka na sygnale, hałas, zerkanie na telefon i odpowiadanie na SMS-y. Niewątpliwie istotną barierą percepcyjną w kontakcie osoby niesłyszącej ze słyszącą jest brak wrażliwości na bodźce dźwiękowe.

RELACJA STRON

- W naturalnych zachowaniach osób słyszących, zdarza się, iż rozmówca nagle wstaje [np. kierując się po kartkę papieru lub celem uchylenia okna, nie mówimy tu o sytuacji zerwania rozmów] i opuszczając swoje miejsce odwraca się plecami kontynuując jednocześnie rozpoczętą wcześniej wypowiedź.
- W kontakcie z osobą niesłyszącą taka sytuacja powoduje dezorientację osoby Głuchej, może ona poczuć się ignorowana lub obrażana.

ROLA MEDIATORA

- W celu zadbania o rozumienie sytuacji, mediator ze szczególną uwagą powinien przygotować pomieszczenie mediacyjne – układ krzesel i stołu, aby zapewnić pełen i równoważny udział stron w rozmowach.
- Jego zadaniem jest również dbałość o to, by słyszący kierując informację do Głuchego, mówił utrzymując z nim kontakt wzrokowy w momencie wypowiedzi i patrząc w jego kierunku podczas tłumaczenia.

KONFLIKT



Konflikt można porównać do zjawiska przesilenia, które jak burza może przynieść oczyszczenie, odświeżenie atmosfery, ale też może pozostawić po sobie zgliszczą. Jakkolwiek na przebieg zjawisk atmosferycznych nie mamy sprawczego wpływu, tak przebieg i efekty konfliktu zdecydowanie zależą od nas.

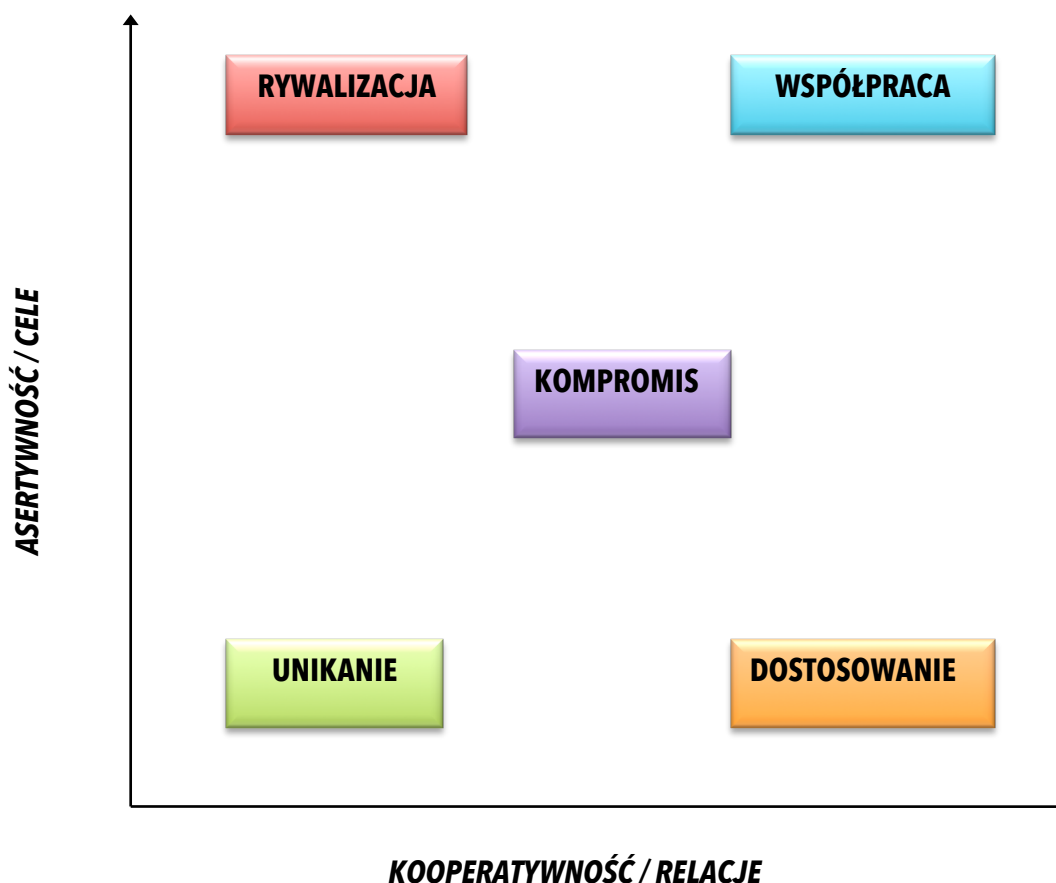
Konflikt powstaje w sytuacji, w której co najmniej dwie strony, które są od siebie zależne, spostrzegają niemożliwe do pogodzenia lub wydające się niemożliwymi do pogodzenia istotne cele, wartości i zasoby i podejmują działania zmierzające do zmiany tej sytuacji. W zależności od rodzaju podjętych kroków konflikt może ulec złagodzeniu, eskalacji czyli wzmocnieniu i rozprzestrzenianiu, może też zostać rozwiązany. Poszczególne etapy powstawania sytuacji konfliktowej kształtują się na trzech poziomach;

POZIOM STRUKTURALNY	KONFLIKT POTENCJALNY	istnienie dwóch lub więcej osób / zależność
POZIOM PSYCHOLOGICZNY	KONFLIKT UKRYTY	sposrządzenie / niemożność zrealizowania dążeń bez udziału drugiej strony
POZIOM BEHAWIORALNY	KONFLIKT JAWNY	działanie nastawione na zmianę dyskomfortowej sytuacji

[na podst. teorii amerykańskiego psychologa Mortona Deutscha]

STYLE I STRATEGIE ZACHWAŃ

Istotnym elementem wpływającym na efekty podjętych działań niwelujących zagrożenia realizacji własnych celów jest, właściwy każdej osobie, sposób reagowania na owe zagrożenia.



Powyższy wykres ilustruje model, w którym przyjmuje się, że asertywność i kooperatywność są niezależnymi umiejętnościami, przekładając je na skłonność do osiągania własnych celów i dbałość o relacje z innymi, możemy dokonać analizy poszczególnych stylów w odniesieniu do własnych zachowań w konflikcie i zastanowić się w jaki sposób z nich korzystamy. Każdy może być mniej lub bardziej kooperatywny lub asertywny. W wyniku połączenia tych umiejętności w zależności od nasilenia otrzymuje się tzw. siatkę stylów zachowań w sytuacjach konfliktowych.²

² Źródło: Janina Sobczak-Matysiak, *Psychologia kontaktu z klientem*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, Poznań 1998 oraz Stanisław Chęłpa, Tomasz Witkowski, *Psychologia konfliktów, praktyka radzenia sobie ze sporami*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1995.

RYWALIZACJA

to wysoki poziom asertywności determinujący dążenie do osiągnięcia swoich celów bez liczenia się z interesem drugiej strony, nie baczący na trwałość relacji z nią. Osoba rywalizująca używa perswazji, groźby, presji.

WSPÓŁPRACA

to wysoki poziom kooperacji, nastawienie na partnerstwo w poszukiwaniu rozwiązań, przy założeniu, że wspólne poszukiwanie rozwiązań doprowadzi, do utrzymania dobrych relacji, osiągnięcia wspólnych i odrębnych celów.

KOMPROMIS

to podejście zakładające rezygnację z części własnych celów i ambicji, przy oczekiwaniu tego samego z drugiej strony. W tej sytuacji obie strony zazwyczaj więcej ustępują, niż zyskują.

UNIKANIE

to niski poziom asertywności, wycofanie się, ignorowanie konfliktu, odwlekanie decyzji na później. Osoba unikająca konfrontacji w sytuacji konfliktu, rezygnuje z jakiegokolwiek działania licząc na samoistne wygaśnięcie konfliktu.

DOSTOSOWANIE

to wysoki poziom kooperatywności, determinujący ustępstwa, uległość, dążenie do złagodzenia sytuacji za cenę własnych dążeń. Strona rezygnuje z realizacji swoich celów, akceptując wygraną przeciwnej strony.

Sposób, jaki obserwujemy w naszym zachowaniu jako dominujący, w jaki zwykliśmy reagować na konflikt to styl reagowania. Z poziomu zarządzania konfliktem, jesteśmy powołani do tego by w sposób racjonalny i wspierający osiągnięcie celów, korzystać ze wszystkich tych stylów, w zależności od sytuacji – wówczas mówimy o strategii. To zadanie – dobór strategii w zarządzaniu konfliktem – jest jedną z kompetencji mediatora; umieć podążać za indywidualnym stylem stron w mediacji, jednocześnie prowadząc je w kierunku zachowania równowagi w rozmowach zmierzających do osiągnięcia porozumienia we współpracy. Warto jednak pamiętać, iż **nie zawsze dążenie do współpracy ma uzasadnienie**, nie w każdej sytuacji jest konieczne.

RYWALIZACJA – wówczas, gdy:

- cele i interesy danej osoby są warte utraty dobrych stosunków z partnerem
- konieczne jest szybkie, zdecydowane działanie np. w stosunku do dzieci czy podwładnych
- w sytuacjach krytycznych
- jedna strona broni się przed manipulacją i wykorzystaniem przez drugą
- nie ma długofalowych wzajemnych korzyści.

UNIKANIE – wówczas, gdy:

- przedmiot konfliktu jest mało istotny
- nie ma lub są małe szanse na uzyskanie satysfakcjonującego rozwiązania
- trzeba zyskać na czasie np. by zebrać informacje
- ktoś inny lepiej potrafi rozwiązać konflikt lub może być rozwiązany w innych okolicznościach
- siła jednej ze stron jest zbyt duża
- napięcie i koszty emocjonalne strona ocenia jako zbyt duże.

DOSTOSOWANIE – wówczas, gdy:

- ważniejsze niż rzeczowy wynik sporu jest pozyskanie (zaufania) partnera
- najważniejsze jest utrzymanie pokoju i zgody
- sprawa postrzegana jest przez jedną ze stron jako błaha, a jako ważna dla drugiej
- da się w ten sposób uniknąć potencjalnie większego konfliktu.

KOMPROMIS – wówczas, gdy:

- strony mają równe siły
- strony mają mało czasu i zależy im na szybkim rozwiązaniu konfliktu
- rozwiązania kompromisowe traktowane jest jako tymczasowe
- kompromis daje większe korzyści niż brak porozumienia
- zawiodły inne style – kompromis traktuje się w tym przypadku jako mniejsze zło.

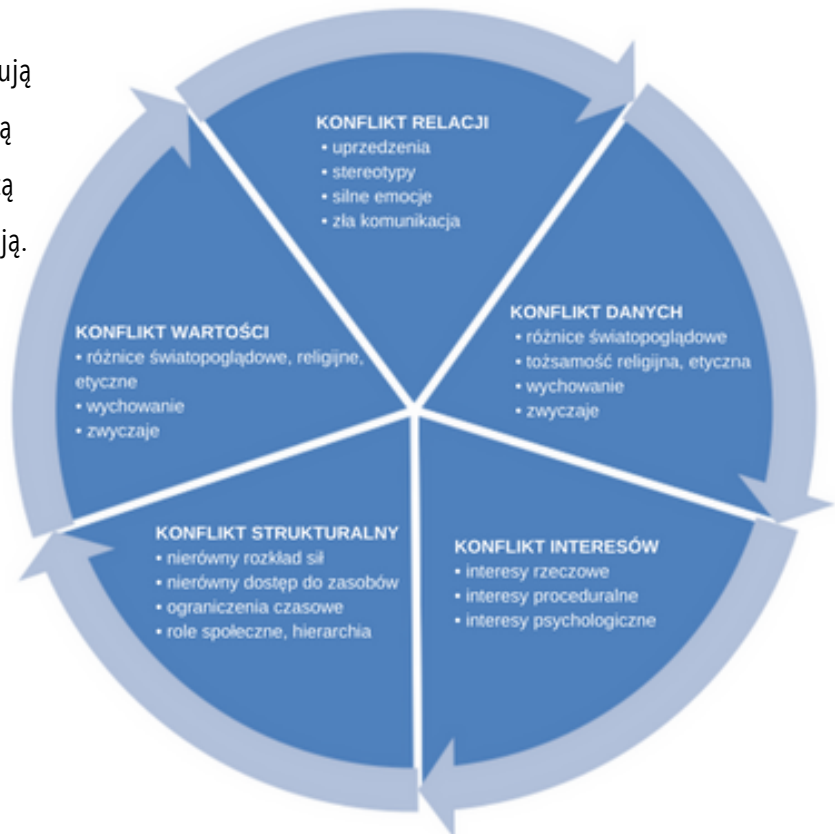
WSPÓŁPRACA - wówczas, gdy:

- konflikt ma być w pełni rozwiązany
- obie strony mają inne cele
- obie strony mają podobne cele, ale różnią się w poglądach co do tego, jakie stosować środki
- istnieją długoterminowe, wzajemne korzyści
- ważne jest utrzymanie dobrych stosunków
- strony potrafią koncentrować się na problemie i jego rozwiązaniu, a nie na osobach, których dotyczy
- strony widzą sens w poświęceniu czasu i energii na szukanie rozwiązań korzystnych dla obu stron.

KOŁO KONFLIKTU

Christopher W. Moore, uznany amerykański mediator, moderator, projektant systemów zarządzania konfliktem, proponuje wsparcie procesu rozwiązywania sporów, poprzez analizę sytuacji wyjściowej stron w mediacji przez pryzmat pięciu wymiarów:

1. RELACJI, jakie je łączą
2. WARTOŚCI, jakimi się kierują
3. DANYCH, jakimi dysponują
4. INTERESÓW, do jakich dążą
5. STRUKTUR, w jakich działają.



Zdaniem autora koncepcji koła konfliktu, powodzenie mediacji uwarunkowane jest:

- stworzeniem warunków komunikacji wolnej od uprzedzeń i stereotypów;
- uznaniem i poszanowaniem wartości;
- skoncentrowaniem uwagi stron na możliwościach wynikających ze struktur;
- poszukiwaniu rozwiązań opartych na interesach;
- zgodnością co do wiedzy, niezbędnej, by podjąć decyzje do rozwiązań.

Zadaniem mediatora jest dokonanie diagnozy w jakim obszarze źródeł konfliktu znajduje się spór – przez każdego z uczestników może być on postrzegany inaczej. Mediator winien ocenić, gdzie rzeczywiście znajduje się źródło i odpowiednio interweniować, by neutralizować napięcia między stronami.

Konflikt RELACJI

Wynika z silnych emocji, niechęci, nieefektywnej komunikacji, błędnych przekonań. Sprzymierzeńcem tego typu konfliktu są stereotypy, plotki, wcześniejsze doświadczenia bądź relacje, przeniesione z własnych doświadczeń lub z doświadczeń innych osób. Generuje zachowania odwetowe, przeniesienie konfliktu z poziomu interesów na poziom osobisty. Pojawia się nawet, gdy nie istnieją realne ograniczenia zasobów bądź wykluczające się wartości. Towarzyszy większości innych rodzajów konfliktu.

Interwencja:

- kontrola emocji i zachowań poprzez wprowadzanie zasad, procedur
- przekierowanie uwagi na problem i poszukiwanie rozwiązań
- normalizowanie, akceptacja prawa do posiadania emocji
- budowanie pozytywnego wizerunku stron
- zmiana struktury spotkań – spotkania na osobności

Konflikt WARTOŚCI

Zasada się na różnicach na poziomie wyznawanych wartości, zasad, religii, światopoglądów. Wartości są podstawą tożsamości, identyfikacji osobowej i społecznej. Dyskomfort spowodowany sytuacją, w której nasze wartości są atakowane wyzwala silne emocje i potrzebę obrony, najczęściej poprzez dewaluację wartości przeciwnych.

Interwencja:

- nie negocjujemy w obszarze wartości
- zdefiniowanie problemu poza polem wartości
- poszukiwanie wspólnego dla obu stron celu nadrzędnego
- budowanie zrozumienia i akceptacji prawa do posiadania odmiennych wartości

Konflikt DANYCH

Opiera się na niedoinformowaniu stron, posiadaniu złych informacji, odmiennych interpretacji lub punktów widzenia. Przykładami konfliktów danych są zatargi prawne wynikające z niejednoznacznej wykładni prawa, konflikty opierające się na przeciwstawnych wynikach badań albo na nieprawdziwych informacjach - plotkach.

Interwencja:

- ujednoczenie danych,
- osiągnięcie zgody co do wyboru wspólnie istotnych danych
- określenie wspólnych kryteriów oceny danych,
- w przypadku impasu zasięgnięcie opinii eksperckich.

Konflikt STRUKTURALNY

Wynika ze struktury sytuacji, w jakiej znajdują się strony. Są to: przestrzeń, ograniczony lub utrudniony dostęp do zasobów, brak czasu, odległość, role społeczne, zbyt duża ilość zadań. Czynniki zewnętrzne sprawiają, że jedna ze stron (albo obie) postrzega partnera w rozmowach jako stronę silniejszą, uprzywilejowaną, niezależnie od stanu faktycznego.

Interwencja:

- odwołanie się do obiektywnych kryteriów
- przeformułowanie
- wprowadzenie akceptowanego przez obie strony procesu podejmowania decyzji
- zmiana negocjacji z pozycyjnych na problemowe

Konflikt INTERESÓW

Występuje wówczas, gdy istnieje postrzegana (pozorna) lub faktyczna rywalizacja o interesy rzeczowe (pieniądze, dobra materialne, czas i zakres pracy), proceduralne (sposób prowadzenia rozmów) i psychologiczne (poczucie własnej wartości, szacunek, zaufanie). Jest to rodzaj konfliktu, który pozwala na prowadzenie skutecznych rozmów. Do tego poziomu powinny zmierzać efektywnie zarządzane mediacje.

Interwencja:

- precyzowanie
- przejście od stanowisk do potrzeb
- odkrywanie potrzeb i sposobów ich zaspokojenia
- koncentracja na opcjach rozwiązań

TRÓJKĄT SATYSFAKCJI

Uzyskanie satysfakcji stron we wszystkich trzech obszarach interesów świadczy pełnym rozwiązaniu konfliktu.



MEDIACJA – procedura wspomagająca NEGOCJACJE

W wyniku trudności w osiągnięciu konsensusu w negocjacjach bezpośrednich, ludzie odwołują się do trzeciej strony, której interwencja nakierowana jest na zakończenie sporu. Trzecią stroną – mającą rozjemczą moc w sporze – może być SĘDZIA, ARBITER, MEDIATOR i właściwa każdemu z nich procedura.

SĄD i ARBITRAŻ → rozstrzygnięcie sporu /siły z zewnątrz.

NEGOCJACJE I MEDIACJE → rozwiązanie sporu /siła samodecydowania Stron.

Wszczęcie postępowania sądowego:

- gwarantuje zainteresowanym zakończenie sporu orzeczeniem sądu, mniej lub bardziej przewidywalnym i pożądanym;
- wymaga (zazwyczaj) zaangażowania wielu osób do walki o efekt;
- odpowiedzialność za efekt w decydującej mierze leży po stronie prawników i sądu;
- nikły poziom kontroli nad przebiegiem postępowania.

Przystąpienie do mediacji:

- efektem może być ugoda, której treść określają sami zainteresowani (strony), ale efektem mediacji może też być brak ugody;
- wymaga zaangażowania się znajdujących się w sporze stron w pracę nad efektem;
- odpowiedzialność za efekt należy do stron;
- komfortowa, wysoka kontrola przebiegu postępowania.

PODSTAWOWE POJĘCIA NEGOCJACYJNE

BATNA *The best alternative to negotiated agreement.*

Najlepsza alternatywa wobec negocjowanego porozumienia.

BATNA to siła negocjującej strony. To świadomość pozwalająca ocenić, czy należy na przedstawianą ofertę zgodzić się czy też ją odrzucić.

Jak opracować BATNA?

- znaleźć wszystkie możliwe do podjęcia działań i rozwiązań, jakie można wprowadzić w życie, w przypadku gdyby negocjowane porozumienie nie zostało osiągnięte
- wybrać kilku najlepszych pomysłów i dopracować je tak, by przekształcić je w realne możliwości
- wyselekcjonować najlepszą opcję.

WATNA *the worst alternative to negotiated agreement.*

Najgorsza alternatywa wobec negocjowanego porozumienia.

Jej świadomość jest równie ważna, co świadomość BATNA.

KWESTIE	obszary, problemy wokół których należy prowadzić negocjacje.
POZYCJE	stanowiska stron, na których zasadza się spór (rys. poniżej)
INTERESY	rzeczywiste potrzeby stron, których zaspokojenie daje szansę na osiągnięcie obopólnie korzystnego porozumienia (rys. poniżej)

Wokół pozycji i interesów zbudowane są dwa rodzaje negocjacji: **negocjacje pozycyjne** i **negocjacje** oparte na interesach – **problemowe**. Zadaniem mediatora jest przeprowadzenie negocjujących stron od negocjacji pozycyjnych do negocjacji problemowych.

ŻĄDANIA (STANOWISKA)

wynikają z pewnych potrzeb, ale nie są z nimi tożsame. Są, jak widoczny nad powierzchnią wody, wierzchołek góry lodowej.

POTRZEBY (INTERESY)

To rzeczywiste potrzeby, do zaspokojenia których dążymy, nie mając często świadomości jak wielkie znaczenie mają dla poszukiwania rozwiązań. Pozostają one ukryte przed partnerem rozmów, czasem przed sobą samym, jak niewidoczna część góry lodowej pod taflą wody.



Kiedy strony wyjdą poza własne stanowiska i lepiej rozumieją swoje potrzeby, to możliwe staje się poszukiwanie rozwiązań satysfakcjonujących obie strony, rozwiązań typu win – win (wygrany – wygrany), a często takich, które nie były wcześniej brane pod uwagę.

PRZEBIEG MEDIACJI

Przebieg mediacji zależy od rodzaju sporu, postawy stron i stylu pracy mediatora, zawsze jednak musi zawierać elementy konsekwentnie i w sposób uporządkowany budujące proces osiągnięcia porozumienia.

Etapy mediacji wg Ch. W. Moore'a³

1. Nawiązanie kontaktu ze stronami;
2. Wybór strategii mediacji;
3. Zbieranie i analiza informacji źródłowych;
4. Sporządzenie szczegółowego planu mediacji;
5. Budowanie zaufania i współpracy;
6. Rozpoczęcie sesji mediacyjnej;
7. Zdefiniowanie spraw i ustalenie planu;
8. Odkrywanie ukrytych interesów;
9. Generowanie opcji rozwiązań;
10. Ocena możliwości rozwiązań;
11. Przetarg końcowy;
12. Osiągnięcie formalnego porozumienia.

MODEL SZEŚCIU ETAPÓW MEDIACJI

ETAP I.	OTWARCIE
ETAP II.	SWOBODNE WYPOWIEDZI STRON
ETAP III.	WYMIANA
ETAP IV.	POSZUKIWANIE ROZWIĄZAŃ
ETAP V.	NEGOCJOWANIE POROZUMIENIA
ETAP VI.	ZAMKNIĘCIE

³ Christopher W. Moore, „Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów”, Warszawa 2009.

MEDIACJA

MEDIACJA PJM

ETAP I. OTWARCIE SESJI/OTWARCIE MEDIACJI

Spotkanie wspólne.

Informacje o mediacji
Uprawnienia do zawierania ugody
Podstawowe zasady współpracy i komunikacji
Ramy czasowe
Opłaty
Zgoda na mediację.

ETAP I. OTWARCIE SESJI/OTWARCIE MEDIACJI

1. Wstępne spotkania na osobności.

Informacje o mediacji
Informacja o specyfice kultury stron
(Zgoda na mediację).

2. Spotkanie wspólne.

Podsumowanie spotkań wstępnych
Uprawnienia do zawierania ugody
Podstawowe zasady współpracy i komunikacji
Ramy czasowe
Opłaty
Zgoda na mediację.

Mediator:

- wyjaśnia reguły i sposób pracy mediatorów w ko-mediacji
- przedstawia efekty, korzyści i ryzyka związane z procedurą
- odpowiada na pytania stron
- odbiera zgodę stron na udział w mediacji.

ETAP II. SWOBODNE WYPOWIEDZI STRON

Pierwsze wypowiedzi (storytelling) stron –
przedstawienie stanowisk i oczekiwań
Ustalenie kwestii (kluczowych zagadnień, tematów
do omówienia)
Ustalenie planu mediacji (mediator ze stronami)
Diagnoza konfliktu i wybór strategii (mediator)

Mediator:

- otwiera rozmowę pytając każdą z osób np:
*„Jak Pani/Pan postrzega sytuację...?
Jakie są Pani/Pana oczekiwania wobec
mediacji?”*
- uważnie słucha i podsumowuje wypowiedzi
- zachęca do syntezy bez konieczności
opowiadania wszystkich detali związanych
ze sporem.

Etap ten pozwala rozładować napięcie emocjonalne, jakie często towarzyszy początkom mediacji. Każda ze stron ma możliwość przedstawienia swojego spojrzenia na sprawę, przy czym dla niektórych może to być pierwsza sposobność do przedstawienia drugiej stronie swojego punktu widzenia w sposób wyczerpujący i bez przerywania.

ETAP III. WYMIANA

Identyfikacja i omówienie problemów (kwestie).
Dyskusja wokół kwestii wg ustalonego porządku (planu)

Docieranie do potrzeb/interesów stron

Budowanie zaufania
Koncentrowanie stron na rozwiązaniach dot. przyszłości

Mediator:

- nazywa kwestie wskazane przez strony,
- uzgadnia ze stronami kolejność ich omawiania
- pomaga we wzajemnym zrozumieniu
- moderuje negocjacje wokół kolejnych kwestii,
- pomaga zidentyfikować potrzeby stron
- pomaga skupić uwagę na przyszłości

KWESTIE (tematy stanowiące istotę sporu) formułowane są w sposób neutralny (niesugerujący rozwiązania) i akceptowalny dla obydwu stron mediacji.

Etap wymiany – dialogu stron przez wszystkie szkoły mediacji uznawany jest za etap najważniejszy. Trafne dotarcie do potrzeb daje szansę na rozwiązania zaspokajające najważniejsze interesy stron.

ETAP IV. POSZUKIWANIE ROZWIĄZAŃ

Burza mózgów
Zmiana perspektywy
Uzgodnione kryteria oceny rozwiązań
Konfrontacja z konsekwencjami podejmowanych zobowiązań
Spotkania na osobności
Eksperti zewnętrzni w mediacji
Inne...

Mediator:

- wspiera strony w poszukiwaniu obopólnie korzystnych rozwiązań
- wykorzystuje metody kreatywne tj. burza mózgów
- korzysta ze spotkań na osobności
- dociera do potrzeb
- pomaga zidentyfikować BATNA i WATNA
- wspiera generowanie pomysłów i rozwiązań typu win – win

Od kreatywności, taktu i uważności mediatora zależy tempo i jakość pracy stron nad rozwiązaniami, ale kreatywność mediatora koncentrować się powinna głównie na sposobach uruchamiania kreatywności stron.

W przypadku mediacji z udziałem Głuchych, zastosowanie będzie miał w większym stopniu ewaluacyjny model mediacji, niemniej wato zaangażować strony w możliwie najwyższym stopniu w pracę nad tworzeniem puli rozwiązań.

ETAP V. KSZTAŁTOWANIE POROZUMIENIA

Wybór rozwiązań

Sprawdzenie poczynionych ustaleń pod względem:

- zgodności z prawem
- realności
- adekwatności do zakończenia sporu
- zgodności z wolą stron (dobrowolność)

Spisanie ugody / porozumienia

Mediator:

- pomaga zweryfikować adekwatność rozwiązania do zakończenia sporu
- dba, aby uzgodnienia i sformułowania były:
- konkretne Kto? Co? Gdzie? Jak?
- mierzalne Ile? Kiedy?
- realistyczne
- sprawdza czy nie istnieje presja zgody na takie zapisy ugody

Istotne jest aby zweryfikować czy obie strony na pewno mogą wykonać to, do czego się zobowiązały? Czy wdrożenie rozwiązania zależy tylko od stron, nie jest zawarta pod warunkiem... Czy nie nakłada zobowiązań na osoby nieuczestniczące w mediacji lub bez ich zgody.

ETAP VI. ZAMKNIĘCIE SESJI / ZAKOŃCZENIE MEDIACJI

Podsumowanie rezultatów

Podpisanie ugody lub porozumienia

Sporządzenie protokołu

Dopełnienie formalności (rozliczenie, przekazanie dokumentów stronom, złożenie dokumentów w sądzie)

- Każda ze stron składa pod ugoda/porozumieniem swój podpis.
- Niektóre szkoły oraz niektórzy sędziowie proponują by pod ugoda złożył swój podpis również mediator
- Mediator sporządza i podpisuje protokół z mediacji
- Mediator wręcza stronom po 1 egzemplarzu ugody, jeden przekazuje do sądu, jeden lub kopię pozostawia *ad acta*.

Po zakończeniu mediacji mediator składa dokumentację w sądzie, informuje strony o ewentualnych dalszych krokach, może też – jeśli taką wolę wyrażają strony - nastąpić ustalenie terminu kolejnego spotkania, celem sprawdzenia realizacji ugody/porozumienia.

UGODA

Zgodnie z działaniami mediatora wyżej opisanymi w V. Etapie postępowania, ugoda wypracowana podczas sesji mediacyjnych winna spełniać istotne dla swej skuteczności wymogi. Będąc efektem porozumienia między stronami powinna być dla nich zrozumiała i precyzyjna, ale również zgodna z wymogami formalnymi i prawnymi.

Art. 183¹³. § 1. *Po zawarciu ugody mediator niezwłocznie składa protokół w sądzie, który byłby właściwy do rozpoznania sprawy według właściwości ogólnej lub wyłącznej.*

§ 2. *W razie skierowania przez sąd sprawy do mediacji mediator składa protokół w sądzie rozpoznającym sprawę.*

Art. 183¹⁴. § 1. *Jeżeli zawarto ugodę przed mediatorem, sąd, o którym mowa w art. 183¹³, na wniosek strony niezwłocznie przeprowadza postępowanie co do zatwierdzenia ugody zawartej przed mediatorem.*

§ 2. *Jeżeli ugoda podlega wykonaniu w drodze egzekucji, sąd zatwierdza ją przez nadanie jej klauzuli wykonalności; w przeciwnym przypadku sąd zatwierdza ugodę postanowieniem na posiedzeniu niejawnym.*

§ 3. *Sąd odmawia nadania klauzuli wykonalności albo zatwierdzenia ugody zawartej przed mediatorem, w całości lub części, jeżeli ugoda jest sprzeczna z prawem lub zasadami współżycia społecznego albo zmierza do obejścia prawa, a także gdy jest niezrozumiała lub zawiera sprzeczności.*

Art. 183¹⁵. § 1. *Ugoda zawarta przed mediatorem ma po jej zatwierdzeniu przez sąd moc prawną ugody zawartej przed sądem.*

§ 2. *Przepis § 1 nie uchybia przepisom o szczególnej formie czynności prawnej.*

Jest to istotny zapis (§ 2.) np. dla spraw wiążących się z przeniesieniem własności nieruchomości (np. podział majątku, dział spadku itp.). Ugoda taka musi mieć formę aktu notarialnego, wyroku lub ugody przed sądem.

Ugoda zawarta i podpisana przez osoby Głuche powinna zostać utrwalona w formie wizualnej i przekazana stronom np. w postaci nagrania DVD. Wartym podkreślenia jest fakt, iż korzystanie z nowoczesnych technologii, jest elementem codziennej komunikacji Głuchych i doskonale poruszają się oni w świecie IT.

RODZAJE MEDIACJI

MEDIACJA KLASYCZNA - FACYLITATYWNA / wspomagająca, proceduralna

GENEZA KONFLIKTU: rzeczywista lub pozorna niemożność zaspokojenia różnych potrzeb w sytuacji dysponowania ograniczonymi zasobami.

CEL: pomoc neutralnego mediatora w wypracowaniu porozumienia / zawarcie ugody pomiędzy stronami.

MEDIATOR: odpowiedzialny za przebieg postępowania mediacyjnego, nie zaś za jego wynik.

Ingerencja mediatora polega zatem na powstrzymaniu się od jakichkolwiek nacisków oraz oceny faktycznej i prawnej sporu, czy m. in. sytuacji, zachowania lub decyzji stron. Jako osoba całkowicie neutralna mediator nie wydaje stronom poleceń, nie udziela porad, nie proponuje też treści porozumienia. Wspiera strony w procesie komunikacji, ułatwia wymianę informacji i dojście do porozumienia. Jest aktywnym uczestnikiem przebiegu postępowania mediacyjnego, który moderuje i wpływa na proces komunikacji dokonujący się między stronami, pozostając przy tym całkowicie neutralnym w stosunku do oceny samego sporu, jak i rozwiązania wypracowanego przez strony.

MEDIACJA EWALUATYWNA / ocenna

GENEZA KONFLIKTU: brak właściwego rozeznania stron, kto i do czego w danej sytuacji ma prawo.

CEL: doprowadzenie stron do zawarcia ugody, przy wsparciu mediatora, posiadającego wiedzę prawniczą lub specjalistyczną w obszarze sporu.

MEDIATOR: odpowiedzialny za przebieg postępowania mediacyjnego oraz za jego wynik.

Rolą mediatora jest tutaj nie tylko moderowanie przebiegu rozmów i zapewnienie stronom możliwości wypracowania własnego rozwiązania, ale też wnikliwa analiza sporu i postępow i ocena tychże m.in. pod kątem zgodności z prawem. Mediator też nierzadko sam wskazuje rozwiązanie, które uznaje za korzystne dla obu stron, oceniając je wspólnie ze stronami w oparciu o ich satysfakcję ze wskazanego rozwiązania. Mediator w przypadku mediacji ewaluatywnej ma zatem bezpośredni wpływ na rozwiązanie, na jakie ostatecznie zgodzą się skonfliktowane strony.

MEDIACJA TRANSFORMATYWNA

GENEZA KONFLIKTU: kryzys w interakcjach.

CELEM jest: pomoc stronom w dokonaniu zmiany sposobu radzenia sobie z konfliktem – to strony będą go rozwiązywać teraz i w przyszłości.

MEDIATOR: nie prowadzi stron w kierunku rozwiązań – o ile same tego nie inicjują.

Nie narzuca struktury spotkania, oddaje stronom kontrolę nad kwestiami, ich kolejnością, sposobem omawiania. Zależy mu na wypracowaniu nowych sposobów rozwiązywania zaistniałych sytuacji konfliktowych i konfliktogennych a nie samego rozwiązania na tu i teraz. Pozwala na ujawnianie silnych emocji – dystansując się od nich. W przypadku mediacji transformatywnej mediator nie wpływa bezpośrednio na rozwiązanie, na jakie ostatecznie zgodzą się skonfliktowane strony.

Opis metod i technik zawartych w niniejszym podręczniku skupia się na modelu mediacji klasycznej. Z wiedzy praktycznej wynika, iż elementy wszystkich stylów przenikają do pracy każdego mediatora, który pracuje zazwyczaj w jednym nurcie, korzystając z elementów facylitatywnych, ewaluatywnych i transformatywnych z wyczuciem i adekwatnie do swojej wiedzy i umiejętności, rodzaju sporu oraz potrzeb i oczekiwań stron.

SPOTKANIA NA OSOBNOŚCI

Spotkania indywidualne mediatora ze stronami – pojedynczymi osobami lub poszczególnymi grupami interesu. Mają charakter konsultacyjno-informacyjny.

(opcja 1) **SPOTKANIA PRZEDMEDIACYJNE**

czas: przed pierwszym posiedzeniem wspólnym.
cele: zapoznanie stron z odrębnością kulturową obu
wysłuchanie i zminimalizowanie obaw stron

*Niezwykle istotny element procedury MEDIACJI w PJM, gwarantujący budowania zaufania i szacunku dla różnic kulturowych stron [niesłyszającej i słyszającej].
Jednocześnie zapewniamy w ten sposób poszanowanie czasu stron i zapewniamy komfort udziału stron w posiedzeniu wspólnym. Zazwyczaj stosowane w mediacji rodzinnej i karnej oraz gdy przynajmniej jedną ze stron jest osoba głucha.*

(opcja 2) **SPOTKANIA W TRAKCIE SESJI MEDIACYJNEJ**

czas: **w dowolnym - wymagającym tego momencie mediacji.**
cele: przełamanie impasu
określenie BATNA/WATNA
zachowanie twarzy przez stronę
odreagowanie emocji związanych ze sporem
odnalezienie interesów stron

(opcja 3) **MEDIACJA WAHADŁOWA**

czas: **cały czas trwania mediacji**
cele: umożliwienie stronom osiągnięcia porozumienia mimo braku spotkania
sformułowanie wraz z każdą ze stron nowej oferty
odreagowanie emocji związanych ze sporem
zapewnienie fizycznego i psychicznego bezpieczeństwa stron

Podczas spotkań na osobności:

*Pamiętaj o swoich pierwotnych celach, ale bądź elastyczny wobec pojawiania się nowych pomysłów i motywuj strony do kreatywnego rozwiązywania problemu.
Bezwzględnie zadbaj o poufność.*

WARTSZTAT MEDIATORA

Podstawowym narzędziem pracy mediatora na każdym etapie są pytania. Umiejętność ich zadawania, aby nie wprawiły osób w poczucie bycia przesłuchiwanym, a otwierały i zachęcały do wglądu w swoje potrzeby i zasoby, to sztuka prowadzenia efektywnych rozmów, dająca szansę na osiągnięcie satysfakcji stron nawet w niezwykle trudnych sytuacjach.

WYBRANE TECHNIKI MEDIACYJNE W ODNIESIENIU DO POSZCZEGÓLNYCH ETAPÓW I CELÓW MEDIACJI:

→ ZADAWANIE PYTAŃ:

ze względu na formę: *PYTANIA OTWARTE I ZAMKNIĘTE*

ze względu na cel: *PRECYZUJĄCE, WYJAŚNIAJĄCE, HIPOTETYCZNE.*

OTWARCIE

Czy wszystko jest zrozumiałe?

Jakie mają Państwo pytania...?

Czy zgadza się Pani/ Pan...?

SWOBODNE WYPOWIEDZI STRON

Kto z Państwa chciałby zacząć...?

Co jeszcze chciałby Pan dodać?

Czy to wszystko?

WYMIANA

Co Pani/Pan uzyska dzięki...?

Dlaczego na tym Pani zależy?

Co musiałyby się wydarzyć...?

Od czego to zależy?

POSZUKIWANIE ROZWIĄZAŃ

Jaki zna Pan sposób na wzmacnianie tych więzi?

Jakie warunki musi spełniać to rozwiązanie, aby je Pan zaakceptował?

Czego Państwo już próbowali, żeby...?

Które praktyki (z przeszłości) mogłyby się przydać też teraz?

NEGOCJOWANIE POROZUMIENIA

Jakie to daje korzyści?

Ile na to potrzeba czasu?

Widzę, że skłaniają się Państwo ku temu rozwiązaniu, sprawdźmy jak będzie wyglądał najbliższy miesiąc wg tego schematu?

→ BURZA MÓZGÓW:

W jaki sposób można osiągnąć taki cel?

Jakie sposoby przychodzą Państwu do głowy?

Kto byłby tu pomocny?

Na jakie pytania trzeba sobie odpowiedzieć, żeby podjąć decyzję o...? [burza pytań]

→ PRZEFORMUŁOWANIE

z negatywu - na pozytywu;

Strona:

- *Nie poruszajmy tego drażliwego tematu, musi się znaleźć jakiś kosmiczny sposób na uporanie się z tym problemem [przekaz który buduje nastawienie na znój, rezygnację, nieumiejętność poradzenia sobie z sytuacją, poczucie braku wpływu na rezultat].*

Mediator:

- *Rozumiem, że chcieliby Państwo zacząć od takiej kwestii, która - Państwa zdaniem - daje możliwość sprawnego przejścia do kolejnych, czy tak?*

lub

- *Od czego chcą Państwo zacząć?*

lub

- *Co udało się do tej pory ustalić? Zobaczmy, w jaki sposób mogę Państwu pomóc rozwiązać kwestię (rozliczeń, kontaktów z dziećmi, wynagrodzenia...)?*

z ataku personalnego na zdefiniowanie problemu;

Strona:

- *Nasz syn choruje, bo Ty postanowiłaś pójść do pracy zamiast wychowywać dziecko!*

Mediator:

- *Słyszę, że chce Pan znaleźć przyczynę zachorowań synka.*

→ ZMIANA PERSPEKTYWY / INNY PUNKT WIDZENIA

- *Jak ta sytuacja wygląda z perspektywy Państwa dziecka?*
- *dwa rozwiązania – każdy podaje dwa rozwiązania danego sporu*
- *Gdyby był Pan po drugiej stronie – jakby Pan przyjął taką ofertę?*

→ TESTOWANIE HIPOTEZ

- *A jeśli miałyby się Pani zgodzić, to jaka byłaby z tego korzyść / co byłoby w tym najgorszego?*
- *Gdyby miał Pan możliwość cofnąć tę decyzję, to jaką by Pan podjął?*
- *Gdyby żona zaproponowała takie rozwiązanie, to co by Pan na to powiedział?*
- *Wyobraźmy sobie, że... Jakie są zagrożenia?*
- *Co mógłby Pan zaoferować drugiej stronie, aby otrzymać to, na czym Panu zależy?*
- *A jeśli pracodawca nie przedłuży z Panem umowy...? [BATNA]*

→ WYBÓR ROZWIĄZAŃ

- stosowanie obiektywnych kryteriów:
- testowanie różnych opcji rozwiązań [np. wypracowanych w burzy mózgów]
- konfrontowanie stron z efektami preferowanych rozwiązań / podejmowanych decyzji.
- klaryfikacja.
- stawianie hipotez.
- wizualizacja efektów długofalowych.

→ SPOTKANIA NA OSOBNOŚCI [omówiono w rozdz. MEDIACJA s. 44]

→ EKSPERCI W MEDIACJI

[prawnicy, biegli, rzeczoznawcy, psychologowie itp.] Zawsze w sytuacji, która wymaga innych kompetencji niż mediatorskie, etycznym obowiązkiem mediatora i pomocą w efektywnym przeprowadzeniu postępowania mediacyjnego, jest wskazanie specjalisty, który będzie mógł pomóc adekwatnie do potrzeb i sytuacji stron. Mediator jest specjalistą w poufnym, neutralnym i bezstronnym wspieraniu stron w dążeniu do rozwiązania sytuacji spornych. Utrzymywanie granic swoich kompetencji jest świadectwem jego profesjonalizmu.

ETYKA MEDIATORA

Społeczna Rada do spraw Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów

przy Ministrze Sprawiedliwości

Kodeks Etyczny Mediatorów Polskich

Celem przyświecającym Kodeksowi jest promowanie najwyższych standardów etycznych wśród polskich mediatorów, budowanie wiarygodności zawodu mediatora wśród stron mediacji i szerokiej opinii publicznej, a także służenie pomocą mediatorom w rozstrzygnięciu dylematów praktyki zawodowej. Ponieważ mediatorom powierzane są ważne, trudne, a czasem bardzo bolesne sprawy, spoczywa na nich duża odpowiedzialność, aby nie zawieść zaufania stron.

Jako że ze swej natury mediacja jest procesem płynnym i elastycznym, regulacje Kodeksu nie zmierzają do ograniczenia wolności i kreatywności mediatorów. Kodeks wyznacza standardy ogólne, uznając specyfikę niektórych rodzajów mediacji. Rada zachęca organizacje zrzeszające mediatorów poszczególnych specjalności do refleksji nad praktyką uprawiania mediacji przez swoich członków i – jeśli zajdzie taka potrzeba – tworzyły regulacje uwzględniające specyfikę danego typu mediacji.

Kodeks Etyczny Mediatorów Polskich jest ściśle powiązany ze Standardami Prowadzenia Mediacji i Postępowania ogłoszonymi przez Radę w czerwcu 2006 roku. Jest naturalnym rozwinięciem i uzupełnieniem Standardów o wymiar etyczny pracy mediatora. Źródłem mocy Kodeksu są wartości etyczne leżące u podstaw tego zawodu. Mediatorzy pomagają stronom rozwiązać konflikt, nie stosując żadnej formy przymusu ani manipulacji. W swej pracy kierują się uczciwością, prawością, bezstronnością i dbałością o rzetelny, zgodny z regułami sztuki przebieg mediacji.

Kodeks nie zastępuje prawa. Mediatorzy powinni znać i ściśle stosować się do przepisów prawnych, zwłaszcza tych, które odnoszą się do mediacji. Rada gorąco zachęca mediatorów prowadzących praktykę indywidualną, firmy świadczące usługi mediacyjne i organizacje grupujące mediatorów, aby dobrowolnie przyjmowały i stosowały lub zachęcały swych członków do stosowania Kodeksu. Rada będzie szeroko informować opinię publiczną o wszystkich, którzy zdecydowali się stosować Kodeks w swojej działalności mediacyjnej.

Zasady

- I. Mediator powinien prowadzić postępowanie mediacyjne w oparciu o zasadę samodzielności i autonomii stron konfliktu.
- II. Mediator powinien w swym postępowaniu kierować się przede wszystkim dobrem i interesami stron.
- III. Mediator powinien dbać o zapewnienie dobrowolności udziału stron w postępowaniu mediacyjnym.
- IV. Mediator powinien tak postępować, aby wszystkie strony sporu знаły i rozumiały istotę procesu mediacji, rolę mediatora i warunki ewentualnego porozumienia.
- V. Mediator nie powinien podejmować się pomocy w rozwiązaniu konfliktu, gdy nie ma pełnego przekonania o swoich kompetencjach, które pozwolą mu prowadzić postępowanie rzetelnie.
- VI. Mediator nie powinien prowadzić postępowania mediacyjnego, jeśli nie jest w stanie zachować bezstronności lub usunąć wątpliwości co do swojej bezstronności.
- VII. Mediator powinien zachowywać poufność postępowania mediacyjnego, zarówno przed jego rozpoczęciem, w trakcie, jak i po jego zakończeniu.
- VIII. Mediator powinien unikać konfliktu interesów ze stronami i bezzwłocznie rozwiewać wszelkie wątpliwości co do tej kwestii.
- IX. Mediator nie powinien przyjmować żadnych korzyści od stron z wyjątkiem uzgodnionego wynagrodzenia. Nie powinien też czerpać korzyści z kierowania stron do innych specjalistów.
- X. Mediator w swojej działalności informacyjnej i marketingowej nie powinien wprowadzać w błąd stron i opinii publicznej co do swoich kwalifikacji, kompetencji, doświadczenia, zakresu usług i opłat.
- XI. Mediator powinien dostarczać stronom jasnych i jednoznacznych informacji co do swojego wynagrodzenia i wszelkich kosztów związanych z postępowaniem, w którym uczestniczą.
- XII. Mediator powinien pogłębiać swoje kompetencje zawodowe w celu jak najlepszego służenia uczestnikom mediacji.

Warszawa, 19 maja 2008

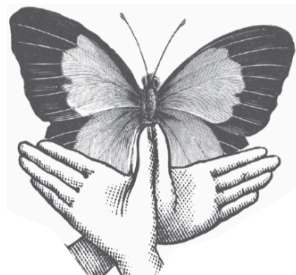
Kodeks Etyczny Mediatorów Polskich uchwalony przez Społeczną Radę ds. Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości

SUPLEMENT niniejszego podręcznika stanowią materiały i dokumenty, które otrzymują kandydaci na mediatorów w trakcie szkolenia:

- wyciąg z przepisów prawa dot. mediacji w postępowaniu cywilnym
- wyciąg z przepisów prawa dot. mediacji w postępowaniu karnym
- prezentacja dot. mediacji w sprawach karnych
- Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dn. 20 czerwca 2016 r. w sprawie wysokości wynagrodzenia i podlegających zwrotowi wydatków mediatora w postępowaniu cywilnym.
- materiały warsztatowe dot. analizy transakcyjnej (AT)
- test stylu rozwiązywania konfliktów Thomasa Kilmanna
- wzory dokumentów [wniosek o przeprowadzenie mediacji, umowa, ugoda, protokół]
- case studies.

BIBLIOGRAFIA:

- Antoszek Tomasz P., Cyrol Tomasz, Roszkowska Małgorzata, *Vademecum. Przewodnik po przepisach związanych z mediacją gospodarczą*, publikacja w ramach projektu CAM – Koordynator przy Konfederacji Lewiatan, 2018.
- Chełpa Stanisław, Witkowski Tomasz, *Psychologia konfliktów, praktyka radzenia sobie ze sporami*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1995.
- Fischer Roger, Ury William, Patton Bruce, *Dochodząc do TAK*, PWE Warszawa 2000.
- Lech Eunika, *Niepełnosprawność słuchu i mowy*, publikacja w ramach projektu *Kursy języka migowego w Polsce*, Poznań 2017.
- Matysiak-Sobczak Janina, *Psychologia kontaktu z klientem*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, Poznań 1998
- Moore Christopher W., *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, Wolters Kluwer Warszawa 2009.
- Morek Rafał, Gmurzyńska Ewa, *Mediacje. Teoria i praktyka*, Wolters Kluwer 2014.
- Nordhelle Grethe, *Sztuka rozwiązywania konfliktów*, FISO Gdańsk 2012.
- *Sytuacja osób głuchych w Polsce. Raport Zespołu ds. g/Głuchych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich*, Warszawa 2014.
- Tomaszewski Piotr, *Komunikacja językowa w rodzinie a życie emocjonalne i społeczne dziecka głuchego*, 2001, w: Joanna Kobosko [red.] *Bliżej życia: Materiały dla rodziców dzieci z wadą słuchu*. Stowarzyszenie Przyjaciół Osób Niesłyszących i Niedosłyszących „Człowiek – Człowiekowi”.
- Ury William, *Odchodząc od NIE*, PWE Warszawa 2000.



Instytut Rozwoju Prawa
Dom Mediacyjny Antoszek i Kamińska
ul. Słoneczna 7/1
60-286 Poznań
www.resolutionhouse.pl
☎ +48 61 307 01 71