DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA







www.dfoz.pl

Mediacje rodzinne

jako narzędzie rozwiązywania konfliktów

1. Pojęcie mediacji

Mediacje - to sposób rozwiązywania konfliktów z udziałem trzeciej strony - neutralnego, bezstronnego i nie podejmującego rozstrzygających decyzji mediatora.

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

1. Pojęcie mediacji

- Negocjacje
- Mediacje
- Arbitraż

2. Co to jest konflikt?



Konflikt

jest to taka sytuacja, gdzie istnieje dwie lub więcej stron (osób, grup, organizacji, itd.), wzajemnie od siebie zależnych, z których przynajmniej jedna spostrzega niemożliwe do pogodzenia **różnice** i/lub uznaje, że druga strona przeszkadza jej lub uniemożliwia osiągnięcie ważnych dla niej celów (realizacji interesów, potrzeb) i podejmuje działania, by tę sytuację zmienić. W efekcie czego konflikt ulega rozwiązaniu, złagodzeniu lub eskalacji.

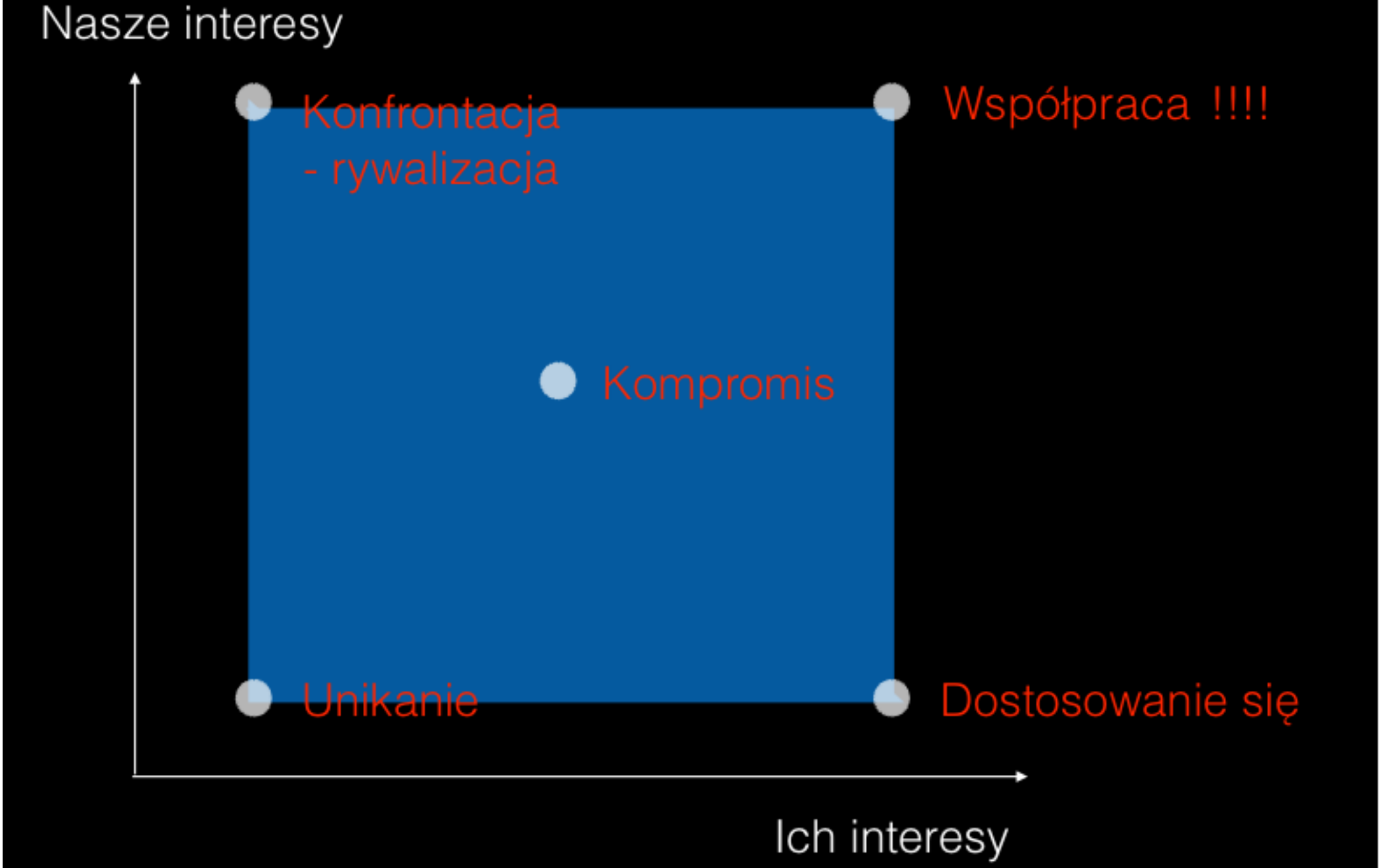
3. Jak radzimy sobie z różnicami?

Porozumienie jest często możliwe właśnie dzięki temu, że potrzeby stron różnią się…

Sposoby radzenia sobie z różnicami:

- konfrontacja;
- dostosowanie się;
- unikanie;
- kompromis;
- współpraca.





2. Strategie rozwiązywania konfliktów

3. Strategie rozwiązywania konfliktów

Zadanie dla 5 grup:

1. Konfrontacja
2. Dostosowanie się
3. Unikanie
4. Kompromis
5. Współraca

A. Na czym polega strategia?

B. W czym się przejawia?

C. Jakie są możliwe zastosowania danej strategii?

D. Ograniczenia jakie wnosi dana strategia?

E. Korzyści jakie przynosi dana strategia?

4. Zasady mediacji

4. Zasady mediacji

Poufność

Mediacje mają charakter poufny. Ich przebieg i rezultaty objęte są tajemnicą. Poufność ujawnianych podczas mediacji faktów, opinii, uczuć czy zachowań stron, zwiększa ich poczucie bezpieczeństwa i buduje większą otwartość.

Dobrowolność

Do mediacji strony przystępują dobrowolnie. Nie są zmuszane do udziału, osiągnięcia porozumienia czy do wyboru konkretnych rozwiązań. Swoboda decyzji co do uczestnictwa w mediacji zwiększa odpowiedzialność stron za proces rozwiązywania konfliktu i osiągnięte rezultaty

Bezstronność mediatora

Nie opowiada się po żadnej ze stron, w równym stopniu angażuje się w pomoc dla każdej z nich. Nie ocenia zarówno osób, jak i ich zachowań, nie poszukuje winnych zaistniałej sytuacji.

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

4. Zasady mediacji

Neutralność mediatora

Nie jest zwolennikiem jakiegoś konkretnego rozwiązania, jest w stanie zaakceptować każde, które strony uznają za właściwe w ich sytuacji. Nie jest doradcą stron, nie przedstawia właściwych w danej sytuacji sposobów działania. Umożliwia stronom ich samodzielne wypracowanie.

Samodzielność stron w podejmowaniu decyzji

Mediator nie podejmuje decyzji za strony, nie rozstrzyga sporu. Nie jest sędzią, ani arbitrem. Rolą mediatora jest zachęcanie stron do aktywnej współpracy przy poszukiwaniu rozwiązania. To do nich należy decyzja. Jest ona rezultatem wolnego wyboru stron i płynie z przekonania, że wypracowane rozwiązanie zaspokaja ich najważniejsze potrzeby.

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

5. Osoba mediatora

Mediator pomaga spierającym się stronom w osiągnięciu dobrowolnego i obustronnie satysfakcjonującego porozumienia. Usprawnia komunikację, pomaga rozważyć wszelkie możliwe rozwiązania i negocjować je w warunkach współpracy.

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

6. Zadania mediatora

- Stworzyć warunki dobrej komunikacji między stronami i umożliwić lepsze wzajemne zrozumienie
- Pomóc stronom ustalić najważniejsze kwestie do rozwiązania
- Skupić uwagę stron na problemie i jego rozwiązaniu
- Skupić uwagę stron na przyszłości, nie na przeszłości
- Dbać o atmosferę spotkania, sprzyjającą konstruktywnym rozmowom
- Dbać o zachowanie równowagi sił, nie pozwolić, by któraś ze stron zdominowała drugą
- Umożliwić formułowanie wielu różnych propozycji rozwiązań
- Dbać, aby porozumienie było realistyczne i możliwe do wcielenia w życie

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

7. Etapy mediacji

Etap I

Wprowadzenie do mediacji

Mediator przedstawia zasady mediacji, określa swoją rolę

Etap II

Wysłuchanie stron

Każda z osób uczestniczących w niezakłócony sposób przedstawia swoje spojrzenie na problem

Etap III

Definiowanie kwestii

Ustalenie listy spraw do rozwiązania, czyli programu negocjacyjnego

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

7. Etapy mediacji

Etap IV

Wymiana

Określenie i zrozumienie potrzeb i interesów każdej ze stron w odniesieniu do każdej kwestii

Etap V

Poszukiwanie rozwiązań

Stworzenie listy możliwych rozwiązań zaspokajających interesy obu stron

Etap VI

Plan działania

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap I. Wprowadzenie do mediacji

Cele:

- Nawiązać kontakt ze stronami
- Stworzyć atmosferę sprzyjającą rozwiązywaniu konfliktu
- Określić jasno rolę mediatora i zasady mediacji
- Dostarczyć tylu informacji o mediacji, by strony mogły zadecydować czy jest to metoda odpowiednia dla nich

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap I. Wprowadzenie do mediacji

Przebieg monologu mediatora:

- **Przywitanie i krótkie przedstawienie się**
- **Wyjaśnienie celu spotkania i roli mediatora**
  - Omów zasady mediacji: dobrowolność i poufność
  - Powiedz, że jako mediator będziesz neutralny i bezstronny
  - Wyjaśnij, że twoim celem jest pomóc w samodzielnym rozwiązaniu problemu
- **Omówienie roli stron**
  - Autonomia stron
  - Dostarczanie istotnych informacji
  - Szacunek dla odmiennego zdania
  - Wspólne podejmowanie decyzji
  - Rosnąca wzajemność

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap I. Wprowadzenie do mediacji

Przebieg monologu mediatora:

- **Określenie ram czasowych procesu**
- **Określenie reguł postępowania** (należy uzyskać zgodę stron na ich stosowanie)
  - Poufność
  - Traktowanie się z szacunkiem
  - Nie przerywanie sobie
  - Inne
- **Spotkania na osobności**
- **Deklaracja rozpoczęcia** (uzyskać zgodę stron)

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap I. Wprowadzenie do mediacji

Co robi mediator?

Wykorzystywane techniki i umiejętności

- Odzwierciedlanie
- Jasne przedstawienie procesu i roli mediatora
- Parafraza
- Podsumowywanie
- Pytania otwarte (skierowane na wspólne wypracowanie reguł współpracy)

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap II. Wysłuchanie stron

Cele:

- Umożliwić stronom wypowiedzenie się i wzajemne wysłuchanie
- Zebrać informacje na temat przyczyn i przebiegu sytuacji konfliktowej
- Sprawdzić motywację i gotowość stron do mediacji
- Zdefiniować problem, który ma być tematem mediacji

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap II. Wysłuchanie stron

Przebieg:

- **Przedstawienie problemu przez każdą ze stron w niezakłócony sposób**
  Poproś jedną z osób o przedstawienie się, jak widzi problem. Przypomnij drugiej stronie o zasadzie nie przerywania. Upewnij ją, że będzie miała czas, by przekazać swój punkt widzenia. Ty także nie przerywaj, jeśli czegoś nie rozumiesz, czy chciałbyś uzyskać brakujące informacje, zadawaj pytania wyjaśniające, dopiero gdy któraś z osób skończy mówić
- **Dodatkowe wyjaśnienia, uzupełnienia**

  Po przedstawieniu przez obie strony swoich wersji wydarzeń zapytaj czy chcą się odnieść do tego, co usłyszały, czy chcą coś uzupełnić. To także czas dla ciebie na zadanie pytań wyjaśniających

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap II. Wysłuchanie stron

Przebieg:

- **Sprawdzenie motywacji stron**
  W trakcie przedstawiania przez strony swojej wersji wydarzeń:
  ustal motywacje stron, czego oczekują od mediacji
- **Ustal czy problem nadaje się do mediacji**

Ustal czy istnieją jakieś uzgodnienia a jeśli tak, jak funkcjonują
Sprawdź gotowość do bezpośredniej komunikacji
Sprawdź umiejętności i ustal trudności w reprezentowaniu przez strony własnych interesów i związanych z tym konsekwencji

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap II. Wysłuchanie stron

Co robi mediator?

Wykorzystywane techniki i umiejętności:

- Odzwierciedlanie
- Normalizacja
- Słuchanie
- Wyjaśnianie, konkretyzowanie
- Podsumowywanie
- Pytania otwarte (skierowane na motywacje stron)
- Dbanie o atmosferę pracy

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap III. Definiowanie kwestii

Cele:

- Stworzyć listę kwestii do rozwiązania
- Skupić uwagę stron na przyszłości, poszukiwaniu rozwiązań



DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap III. Definiowanie kwestii



DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap III. Definiowanie kwestii

Przebieg:

- **Pytanie o oczekiwania/życzenia/nadzieje/obawy stron**

  Zapytaj każdą ze stron, czego oczekuje od mediacji, z jakim rezultatem chciałaby wyjść. Pytanie o rezultat pomaga mediatorowi nie tylko w określeniu listy spraw do omówienia, ale także koncentruje uwagę stron na przyszłości.

- **Wyjaśnienie niejasności**

  Upewnij się, że dobrze rozumiesz, jakie tematy strony chcą poruszyć podczas mediacji parafrazując, konkretyzując i zadając pytania wyjaśniające

- **Sformułowanie listy kwestii do omówienia**

  Na podstawie określonych przez strony oczekiwań oraz ich wcześniejszych wypowiedzi, sformułuj listę kwestii do omówienia. Pamiętaj o neutralnym języku w formułowaniu kwestii.

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap III. Definiowanie kwestii

Co robi mediator?

Wykorzystywane techniki i umiejętności:

- Zadawanie pytań (o oczekiwania)
- „czarodziejska różdżka”
- Wyjaśnianie
- Konkretyzowanie
- Formułowanie kwestii
- Parafraza
- Wizualizacja
- Rozbicie ogólnych tematów w kwestie szczegółowe
- W sytuacjach ambiwalencji: wielotorowe zbieranie kwestii

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap IV. Wymiana

Cele:

- Określić interesy i potrzeby każdej ze stron
- Zbudować zrozumienie dla interesów drugiej strony



DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap IV. Wymiana

Przebieg:

- **Ustalenie porządku pracy nad ustalonymi kwestiami**
- **Określenie interesów każdej ze stron w danej kwestii**

  Omawiaj każdą kwestię, odkrywając, jakie interesy i potrzeby kryją się za prezentowanymi stanowiskami. Pomagaj stronom zrozumieć, na czym im tak naprawdę zależy, co jest dla nich rzeczywiście ważne.
- **Budowanie zrozumienia dla interesów drugiej strony**

  Skłaniaj do uważnego wzajemnego wysłuchania i zrozumienia. Zachęcaj do patrzenia na sytuacje z perspektywy drugiej strony
  np. *Co by było dla ciebie ważne jakbyś był na jej miejscu?*
- **Określenie wspólnych i sprzecznych interesów**

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap IV. Wymiana

Co robi mediator?

Wykorzystywane techniki i umiejętności

- Aktywne słuchanie
- Pytanie uwrażliwiające na drugą stronę
- Parafraza
- Wyjaśnianie
- Konkretyzowanie
- Pozytywne przeformułowanie
- Nazywanie emocji
- Podsumowywanie
- Docieranie do interesów
- Zachęcanie do mówienia o własnych interesach
- Wyszukiwanie i nazywanie wzorów komunikacyjnych stron

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap V. Poszukiwanie rozwiązań

Cele:

- Stworzyć listę możliwych rozwiązań opartych na interesach stron
- Dokonać wyboru rozwiązań satysfakcjonujących obie strony

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap V. Poszukiwanie rozwiązań

Przebieg:

- **Nazwanie interesów**

  Przypomnij interesy stron w każdej kwestii, pokaż interesy wspólne, zachęć do poszukiwania takich rozwiązań, które będą jednocześnie zaspokajały potrzeby obydwu stron.

- **Burza mózgów**

  Przeprowadź burzę mózgów, aby strony wypracowały jak najwięcej rozwiązań.

- **Kryteria oceny pomysłów**

  Wypracuj wspólnie ze stronami obiektywne kryteria oceny pomysłów.

- **Wybór rozwiązań satysfakcjonujących obie strony**

  Przeprowadź ocenę wypracowanych pomysłów w odniesieniu do kryteriów.

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap V. Poszukiwanie rozwiązań

Co robi mediator?

Wykorzystywane techniki i umiejętności:

- Poszukiwanie obszarów zgody
- Zadawanie pytań hipotetycznych
- Zadawanie pytań skierowanych na przyszłość
- Prowadzenie burzy mózgów
- Wizualizacja
- Praca nad informacjami zaczerpniętymi od zewnętrznych ekspertów

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap VI. Plan działania

Cel:

- **Sformułować możliwy do wprowadzenia w życie plan działania**

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap VI. Plan działania

Przebieg:

- **Wypracowanie planu działania**

  Zachęć strony do wypracowania planu realizacji wybranego rozwiązania. Pamiętaj, aby plan był konkretny, realistyczny, określał terminy, nie stwarzał nowych problemów.
- **Określenie zobowiązań stron**
- **Określenie formy i możliwości wykorzystania wypracowanego porozumienia**
- **Sprawdzenie porozumienia:**
  1. W kontekście poczucia sprawiedliwości
  2. W kontekście funkcjonalności
  3. W kontekście prawa
- **Podsumowanie procesu**

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Etap VI. Plan działania

Co robi mediator?

Wykorzystywane techniki i umiejętności:

- Dowartościowanie
- Zadawanie pytań
- Podsumowywanie



8. Techniki komunikacyjne w mediacji

Parafraza

Skrótowe powtórzenie części wypowiedzi rozmówcy własnymi słowami

Kiedy?

- Gdy nie rozumiesz do końca wypowiedzi rozmówcy
- Gdy chcesz sprawdzić, że dobrze go rozumiesz i dajesz mu możliwość weryfikacji

W jakim celu?

- Aby pokazać, że słuchasz i koncentrujesz się na wypowiedziach rozmówcy
- Aby sprawdzić intencje rozmówcy
- Aby uporządkować treść rozmowy i skupić uwagę na poruszanych kwestiach

Jak?

- *O ile dobrze cię zrozumiałam…*
- *Z tego, co rozumiem…*
- *Chodzi ci o to …….. Czy tak?*
- *Rozumiem, że pytasz ……*

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

8. Techniki komunikacyjne w mediacji

Przeformułowanie

Kiedy?

- Gdy w wypowiedzi strony dominują emocje, oskarżenia pod adresem drugiej

strony

W jakim celu?

- By zapobiec wystąpieniu lub eskalacji konfliktu relacyjnego
- By skupić uwagę stron na istotnych kwestiach

Jak?

Nazwij troski lub potrzeby stron w sposób neutralny, nie odwołujący się do zachowań drugiej strony, ale do interesów autora wypowiedzi.

- *Strona: Nie zgodzę się na to aby Tomek jadł te wszystkie świństwa ze sklepiku*
- *Mediator: Widzę, że jest dla pani ważne, aby Tomek zdrowo się odżywiał*

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

8. Techniki komunikacyjne w mediacji

Podsumowywanie

Ponowne przedstawienie najważniejszych kwestii, myśli, odczuć, które pojawiły się w rozmowie

Kiedy?

- Na zakończenie każdej części mediacji

W jakim celu?

- Aby zebrać najważniejsze fakty i potwierdzić jednakowe, jaki i odmienne rozumienie sytuacji przez obydwie strony
- Aby pokazać jaki postęp został osiągnięty podczas sesji i zachęcić do dalszych wyników
- Aby upewnić się, że wszystkie sprawy w danej części spotkania zostały omówione i można przejść do następnej lub zakończyć rozmowę
- Aby rozmówca mógł skorygować nasze rozumienie jego wypowiedzi

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

8. Techniki komunikacyjne w mediacji

Jak?

Przedstaw sam lub zachęć rozmówcę do przedstawienia najważniejszych kwestii, które dotychczas zostały poruszone

Możesz dokonać podsumowania przez:

Możesz dokonać podsumowania przez:

- Wyrażenie bezpośredniej prośby o podsumowanie, np.:

  Jakbyś podsumował dotychczasowe ustalenia?

- Pośrednie wyrażenie prośby o podsumowanie, np.:

  To może podsumujemy naszą rozmowę.

  To, co dotąd padło z twojej strony, można by podsumować w następujących punktach…

- Osobiste podsumowanie, np.

  Wydaje mi się, że podstawowe myśli, jakie wyraziłeś to ….

  Wygląda, że najważniejsze kwestie, które dotąd padły to… Czy coś zostało pominięte?



8. Techniki komunikacyjne w mediacji

Docieranie do interesów

Kiedy?

Zawsze wtedy, gdy zależy ci na rozwiązaniu sporu czy problemu w sposób trwały

Zawsze wtedy, gdy zależy ci na rozwiązaniu sporu czy problemu w sposób trwały, satysfakcjonujący dla zaangażowanych stron.

W jakim celu?

- Aby strony mogły w pełni zrozumieć swoje potrzeby
- Aby strony mogły w pełni zrozumieć potrzeby drugiej strony
- Aby wypracować trwałe i możliwe do realizacji porozumienie
- Aby budować szczere i otwarte relacje oraz znajdować satysfakcjonujące dla każdego rozwiązania

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

8. Techniki komunikacyjne w mediacji

Jak?

Krok 1.

Zapytaj strony wprost o oczekiwania i życzenia, posługując się pytaniami otwartymi:

Co jest dla ciebie ważne w tej sytuacji?

Gdybyś nie był od nikogo zależny, to jak wyglądałoby rozwiązanie problemu?

Krok 2.

Dowiedz się dlaczego?

Jeśli strony koncentrują się na konkretnych rozwiązaniach, spróbuj zrozumieć, dlaczego im na nich zależy, jakie potrzeby się za nimi kryją.

Dlaczego właśnie na takim rozwiązaniu ci zależy?

Jakie znaczenie ma dla ciebie.....?

Co sprawia, że jest to dla ciebie ważne?

W jaki sposób twoja propozycja rozwiązuje ten problem?

Jak Pan/Pani odczuje jej skuteczność?

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

8. Techniki komunikacyjne w mediacji

Krok 3.

Dowiedz się dlaczego nie?

Jeśli strony nadal nie ujawniły swoich interesów, zapytaj, dlaczego nie mogą zaakceptować swoich propozycji. To sposób by strony zaczęły mówić o swoich

obawach, które wskazują na ich własne interesy.

Załóżmy, że oprzemy porozumienie o propozycje drugiej strony, co mogłoby się wydarzyć?

Co by się stało gdyby druga strona poprosiła cię o .....?

Co musiałaby zmienić druga strona w swojej propozycji, byś mógł ją przyjąć?

Krok 4.

Wesprzyj proces wzajemnego zrozumienia

Co dobrego/zaskakującego dla ciebie było w wypowiedzi drugiej strony?

Co zrozumiałeś z wypowiedzi drugiej strony?

Czego potrzebujesz od drugiej strony by rozwiązać ten problem?

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

8. Techniki komunikacyjne w mediacji

Zadawanie pytań

Kiedy?

Na każdym etapie rozmowy

W jakim celu?

- Aby zdobyć informacje o problemie
- Aby wyjaśnić wątpliwości i nieporozumienia
- Aby zrozumieć interesy
- Aby zachęcić strony do poszukiwania rozwiązań
- Aby przeanalizować możliwe pozycje rozwiązań
- Aby wybrać rozwiązanie



8. Techniki komunikacyjne w mediacji

Jak?

Poprzez stosowanie pytań otwartych i zamkniętych

Co się stało? Opowiedz mi o tym.

Jak myślisz gdzie tkwi problem?

Jakie są twoje oczekiwania?

Czy zgadzasz się na moją propozycję?

Czy takie rozwiązanie jest dla ciebie do przyjęcia?

Pamiętaj!

Nie zadawaj pytań sugerujących odpowiedź czy rozwiązanie.
Nie używaj pytań do przekonywania.

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

8. Techniki komunikacyjne w mediacji

Odzwierciedlanie uczuć

Nazywaj uczucia stron, szczególnie w przypadku, kiedy są wyrażone nie wprost.

Wydajesz się smutny Marku.

Widzę, że poruszyło cię to, co Maria powiedziała o szkolnych kłopotach Przemka

DIECEZJALNA FUNDACJA OCHRONY ŻYCIA

Dziękuję za uwagę!

ks. dr hab. Paweł Landwójtowicz, prof. UO

landwojtowicz@poczta.onet.pl

