

Vyjednávání a Mediace



Způsoby řešení konfliktů

Autoritativní:

- Rozhodnutí autoritou, prosazení silou, soudní rozhodnutí, arbitráž

Alternativní:

- Vyjednávání, facilitace, zmírňování, mediace

Vyjednávání

způsob řešení konfliktů, když dvě nebo vícero stran v rozhovoru objasňují své postoje a zájmy a snaží se je prosadit v konečné dohodě, která bude řešit jejich společný problém

Vyjednávání je možné když:

- strany mají svůj prostor k vyjednávání, ve kterém se mohou pohybovat (slevovat z požadavků, nová řešení)
- strany mají své pozice a své zájmy, které chtějí prosadit
- strany dávají návrhy na řešení (nabídky a ústupky)

Dva přístupy:

- **Soupeřivé** (poziční) vyjednávání
- **Kooperativní** - vyjednávání postavené na zájmech

Vyjednávání

Poziční vyjednávání:

- protivníci
- vítěství
- udržení pozic
- jenom jedno řešení
- výhrůžky
- nedůvěra
- výhra konfrontací
- černobílí videní

Kooperativní vyjednávání:

- partneři
- dohoda
- hledání zájmů
- řešení je víc
- nabídky
- důvěra
- vyhnutí se konfrontace
- barevné videní

Příprava na vyjednávání

- Prostor vyjednávání
 - Maximum a minimum
 - První nabídky
 - Velikost ústupků
-
- Pojmenování a zveřejnění svých zájmů, cílů a potřeb
 - Pojmenování a zájem o cíle, zájmy a potřeby druhé strany
 - Přemýšlení a navrhování možných řešení
 - Ústřetovost vůči druhé straně

Mediace

- z lat. *mediare* = být uprostřed
- Co je to mediace?

Pokojné řešení sporu, jehož cílem je dohoda

Nástrojem mediace je
ROZHOVOR

- Principy mediace:
NESTRANNOST
NEUTRALITA
NEZÁVISLOST



Kroky mediačního setkání

Kontakt se stranami

- Úvod – Zahájení mediace
- Rekonstrukce konfliktu
- Definování konfliktu
- Tvorba možností
- Sepsání dohody

Závěr

Plnění dohody



1. Kontakt se stranami

- Jedna ze stran osloví mediátora nebo je jim mediátor doporučen
- Mediátor vyslyší obě strany a ověří jestli chtějí svůj konflikt řešit
- Vysvětlí co mohou od mediace očekávat
- Domluví si den, hodinu a místo střetnutí



2. Úvod mediačního střetnutí

- Vysvětlit kroky mediačního procesu a roly mediátora
- Ověřit si dobrovolnost účasti stran
- Základní pravidla komunikace (+ získat souhlas s dodržováním těchto pravidel)
- Strany mluví PRAVDU
- Atmosféra bezpečí a důvěry
- Pravidla mlčenlivosti
- Časový limit
- Role pozorovatele nebo spolumediátora
- Oddělená střetnutí
- **Uzavření dohody o zprostředkování řešení konfliktu**

3. Rekonstrukce konfliktu

- Získání informací
- Pořadí mluvení stran
- Mluví o konfliktu, jak ho chápou a prožívají
- **Vyprávění příběhu = Nepřerušovaný čas**
- Mediátor neutrálním jazykem shrne hlavní sporné body

Např.: „jeho pes štěká celou noc“ (potřeba spánku, ticho)

„Lhala mi“ (důvěra)

- Úkolem mediátora je:

Ověřit, jestli správně rozumí důležitým faktům, pojmenovat pozitivní i negativní emoce, objasňujícími otázkami zjišťovat, které zájmy stran byly ohrožené, zapisovat si do poznámek, strážít aby se strany navzájem nenapadali a neskákali si do řeči, pomáhat vést dialog, zsumarizovat výpovědi stran

4. Definování konfliktu

- Strany dostávají možnost komunikace

Úkol mediátora:

- Definovat podstatu sporu a body, na které strany nahlízejí odlišně
- Definovat, co mají strany společné, co je spojuje
- Pomáhat formulovat stranám jejich **pocity, potřeby, zájmy**
- Pomáhat stranám přeorientovat se z toho, co se stalo, na to, jako mohou dosáhnout to, co chtějí v budoucnosti
- Přetlumočit stížnosti stran na jejich zájmy
- Zesumarizovat všechny společné a sporné body
- Navrhnout některý z bodů na řešení v dalším kroku

5. Tvorba možností řešení konfliktu

- 1) vymýšlení návrhů řešení
(např. Brainstorming)
- 2) výběr návrhů, které stranám
vyhovují
- 3) dojednávání řešení z
vyhovujících návrhů



6. Sepsání dohody

- Samostatně zaznamenat jednotlivé body dohody
- Nepřisuzovat nikomu vinu
- Nepodmiňovat přísliby za jiné přísliby
- Zapsat konkrétní chování a činnosti, které mají vykonat obě strany
- Do dohody zapsat konkrétní jména ze stran
- Zakomponovat do dohody alternativní řešení
- Přečíst nahlas návrh dohody a upravit ji dle želaní stran
- Konečnou verzi dát oběma stranám přečíst a podepsat

Příklad dohody

Maťa se posmívala Peťovi a on za to bil ji nebo její sestru

DOHODA

24. februára 2000

Maťa nebude provokovať Peťu nadávkami a vyplazovaním jazyka.
Peťo nebude biť Maťu ani jej sestru.

Ak Maťa bude provokovať, Peťo ju upozorní vetou: „Provokuje ma to! Prestaň!“

Ak ju Peťo miesto upozornenia bude biť, Maťa sa môže obrátiť na učiteľku.

Jana - mediátor

Maťa

Peťo

7. Závěr

- Pográtulovat stranám, že se odhodlali konflikt řešit a že se dohodli
- Ocenit strany
- Nabídnout v případě potřeby další setkání
- Rozloučit se se stranami
- Ukončené sezení v případě dohody/ částečné dohody/ žádné dohody
- Kontrolní sezení



Znaky mediace

- Dobrovolnost
- Důvěrnost a důvěra
- Změna soupeření na spolupráci
- Orientace na budoucnost
- Pochopení odlišností
- Alternativy – hledání nových možností
- Nestrannost, neutralita
- Svoboda rozhodování
- Převzetí odpovědnosti

Mediace v různých oblastech společenské praxe

- Rodinné konflikty (mediace rodinná a rozvodová)
- Konflikty ve škole
- Sousedské konflikty
- Konflikty na pracovišti
- Sociální práce (poradce nebo terapeut a zprostředkovatel komunikace)
- Právo
- Marketing
- Ekologie
- Mediace Politická, Obchodní

Asociace mediatorů české republiky

<http://www.amcr.cz>

Literatura

- Bednařík, A. (2001). *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*. Bratislava: Centrum prevencie a riešenia konfliktov.
- Holá, L. (2003). *Mediace: spôsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada.