

Využití mediace a mediačních technik v rámci územní samosprávy

Mgr. Veronika Koncer

Interreg



**Spolufinancovaný
Európskou úniou**

Slovensko – Česko

OSNOVA PŘEDÁŠKY

- 1) Co je to mediace
- 2) Využití mediačního procesu územní samosprávou
- 3) Obce na mediaci
- 4) Mediační techniky pro zástupce obce

CO JE TO MEDIACE

- Alternativní způsob řešení sporu = právo na sebeurčení,
- Založená na respektujícím dialogu stran vedeném nestranným mediátorem,
- Mediace jako jiná forma rozhovoru umožňuje:
 - ŘÍCT, co potřebuji
 - SLYŠET a být slyšen
 - POCHOPIT
 - ROZHODNOUT SE a společně najít nejlepší možné řešení dané situace,
- Řešení nalezená v mediaci mají dlouhodobý charakter,
- Základními principy mediace jsou: dobrovolnost, důvěrnost a nestrannost mediátora.

ZÁKLADNÍ PRINCIPY MEDIACE

- dobrovolnost
- důvěrnost
- nestrannost mediátora
- nezávislost mediátora

CO MEDIÁTOR DĚLÁ

- Vede a řídí rozhovor
- Dává stranám prostor se vyjádřit
- Pracuje s emocemi stran a umí se nimi vypořádat
- Používá mediační techniky
- Hledá oblasti shody a neshody
- Pomáhá nalézt stranám podstatu sporu
- Pomáhá stranám formulovat řešení a sepsat mediační dohodu

CO MEDIACE NENÍ/CO MEDIÁTOR NEDĚLÁ

- Není to meditace
- Mediacce není hokus pokus ani výmysl moderní doby
- Mediátor nerozhoduje
- Mediátor neradí
- Mediátor nehodnotí

MEDIACE V ČR

- Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci
- Dvojkolejnost mediátorů
- Místní působnost mediátorů
- Jak najít svého mediátora (www.justice.cz)

ZPŮSOBY VYUŽITÍ MEDIACE ÚZEMNĚ SAMOSPRÁVÝMI CELKY

- Řešení vlastních sporů
- Služba občanům
- Vzdělávání aparátu obce
- Vzdělávání veřejnosti

ŘEŠENÍ VLASTNÍCH SPORŮ

- Obec využívá mediační proces z pozice strany účastníka sporu
- Nejčastější agenda obcí řešená v mediaci:
 - a) spory z nájmu obecního majetku
 - b) spory z územních plánů
 - c) zaměstnanecké spory
 - d) spory korporátní
- Obec využívá mediaci uvnitř své organizační struktury či jako zřizovatel (například školy, nemocnice a jiné instituce)

SLUŽBA OBČANŮM

- Obec podporuje vznik mediačních center
- V takových centrech je mediace občanům obce dostupná bezplatně, či za zvýhodněných podmínek
- Nejčastěji je využívána k řešení rodinných situací, ale i pro sousedské spory, mezigerační spory či přestupky

VZDĚLÁVÁNÍ APARÁTU OBCE

- Školení klíčových pracovníků obce v oblasti mediačních technik a technik pro práci s konfliktem
- Cílem je prevence eskalace konfliktu a destrukce mezilidských vztahů
- Součástí reprezentace a sociální inteligence

VZDĚLÁVÁNÍ OBČANŮ OBCE

- Zvyšování povědomí o mediaci
- Letáčky a kontakty na mediátory či mediační centra
- Přednášky
- Směřují k faktickému vyřešení sporů, předchází přestupkovým či soudím řízením, výjezdům policie, práce OSPODU apod.

OBEC JAKO ÚČASTNÍK MEDIACE – jak se na mediaci připravit

- Zvolení osoby mediátora
- Kdo na mediaci půjde
- Co si na mediaci připravit (vyjednávací strategie)
- Co poskytnout mediátorovi dopředu
- Smlouva o provedení mediaci

OBEC JAKO ÚČASTNÍK MEDIACE – jak mediaci probíhá

- Pravidla v mediaci
- Mluvte na mediátora
- Oddělené jednání
- Kolik mediací bude potřeba

OBEČ JAKO ÚČASTNÍK MEDIACE – fáze mediacce

- První setkání se zapsaným mediátorem
- Mediacce jako neformální proces
- Předkládání důkazů
- Stanovení předmětu jednání
- Práce s flipchartem
- Hledání řešení

OBEC JAKO ÚČASTNÍK MEDIACE – výstupy z mediacce

- Dohoda o nedohodě
- Dohoda na dalším postupu
- Dočasná dohoda/zkušební režim
- Částečná dohoda
- Úplná dohoda

OBEČ JAKO ÚČASTNÍK MEDIACE – mediační dohoda

- Smlouva jako každá jiná
- Mediační dohoda ve formě notářského zápisu s přímou vykonatelností
- Mediační dohoda jako podklad pro schválení soudního smíru

PŘÍNOSY MEDIACE

- Rychlost
- Hospodárnost
- Autonomie vůle
- Dobrovolnost

KONEC I. ČÁSTI - PŘESTÁVKA

SOCIÁLNÍ INTELIGENCE

- Co nám pomáhá při řešení konfliktů:

- Intuice
- Vzory/napodobení
- Zkušenost
- Vzdělání

Na rozdíl od IQ intelligence je možné sociální inteligenci zvýšit – dobrá zpráva 😊

PROČ SE UČIT PRACOVAT S KONFLIKTEM

- Výsledek není dílem náhody
- Schopnost prosadit se
- Schopnost argumentovat
- Nedivíme se ex post
- Vnitřní klid

KONFLIKT JAKO PŘÍLEŽITOST

- všeobecné chápání konfliktu
- bezkonfliktní lidé.... Existují?
- nejčastější typy konfliktů zdrojové a z procesu

KONFLIKTY VLASTNÍ/CIZÍ

- Výhody
- Nevýhody

CO MÁ V RUKOU MEDIÁTOR

- Znalost mediačních technik
- Znalost fází konfliktu
- Schopnost analýzy situace
- Zkušenost

EMPATICKÉ POROZUMĚNÍ X TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

- MIMIKA
- GESTA
- POSTOJ
- PRÁCE S HLASEM
- INTONACE
- SLOVNÍK
- TICHŮ

- SHRNOVÁNÍ
- PARAFRÁZOVÁNÍ
- ZRCADLENÍ
- PŘERÁMOVÁNÍ
- SPOJOVÁNÍ
- OCEŇOVÁNÍ
- POVZBUZOVÁNÍ

Techniky pro celý rozhovor x Techniky pro krizové okamžiky

- Shrnování
- Zrcadlení
- Přerámování

- BATNA
- WATNA
- Odpozicování

SHRNOVÁNÍ A PARAFRÁZOVÁNÍ

- Nemá to být papouškování, shrnuju to podstatné

- Začíná návětím

Říkáte, že...

Mluvíte o...

Zdá se, že za Vás...

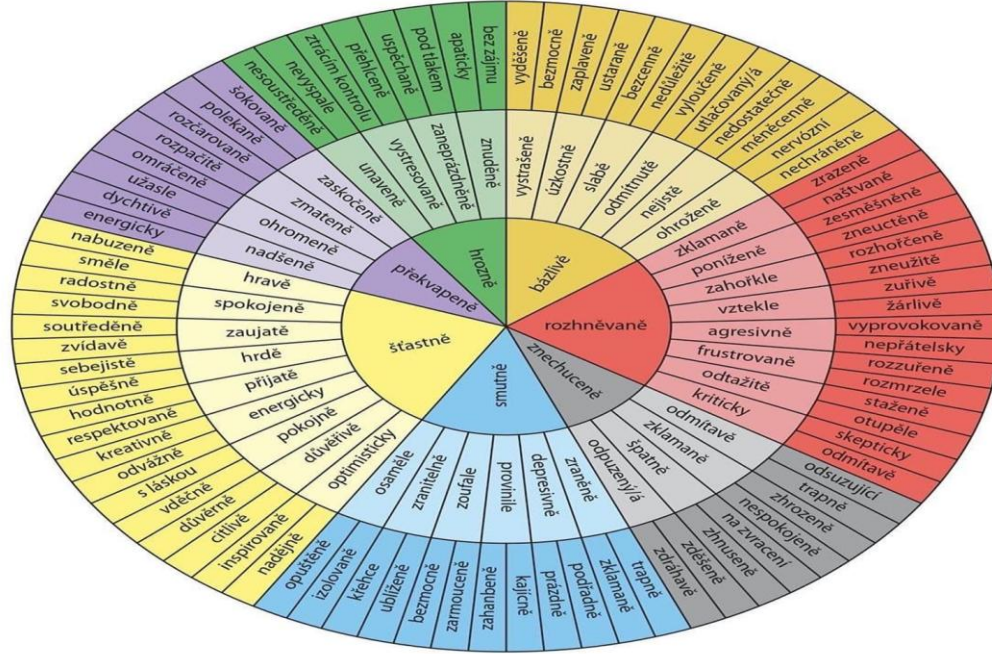
- Použijete když: pracujete s egem, nevíte jak nebo co odpovědět, někdo na Vás útočí, když nevíte, co dělat.

TIPY NA LEPŠÍ VEDENÍ ROZHOVORU

- Nejčastější chyby:
 - podceňování emoční složky nebo její ignorace
 - snaha projevy emocí zastavit z pozice autority
 - nevěřte tomu, že do obchodních jednání emoce nepatří
- Práce s emocemi: ZRCADLENÍ A PŘERÁMOVÁNÍ
- Nastolte rovnováhu mezi emocionalitou a racionalitou

ZRCADLENÍ

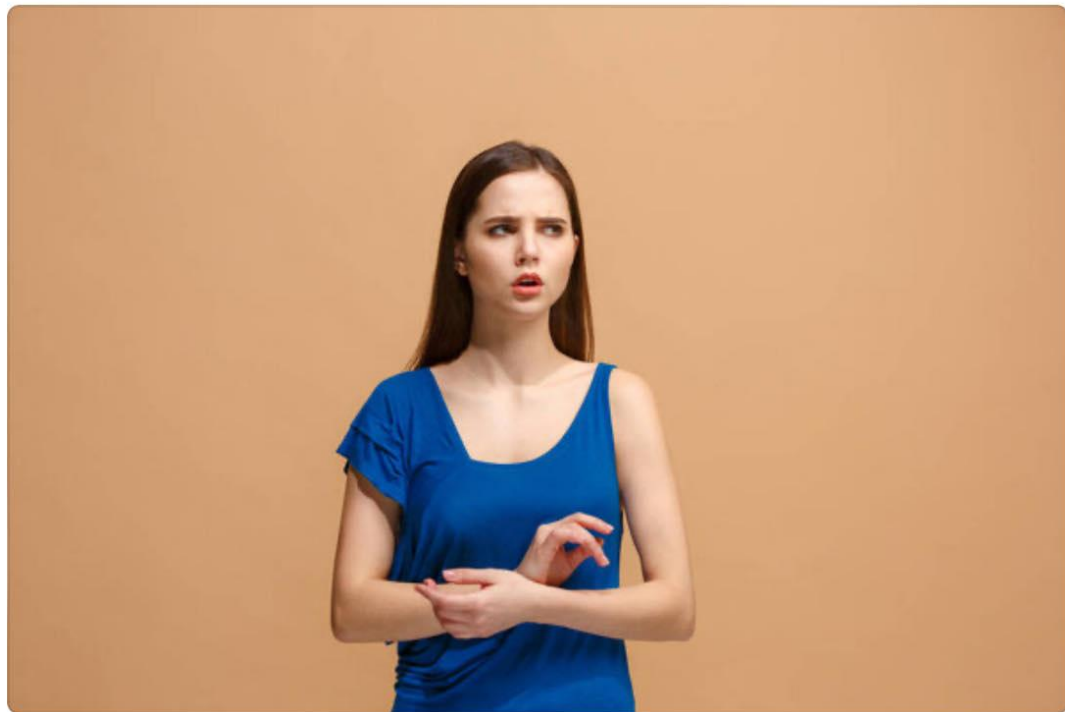
- Nejednají za nás stroje
- Každý člověk má emoce a každého jeho emoce ovlivňují
- Buďte pozorní k emocím projeveným, ale i těm neprojeveným
- Ošetřujte/pojmenujte emoce druhých lidí



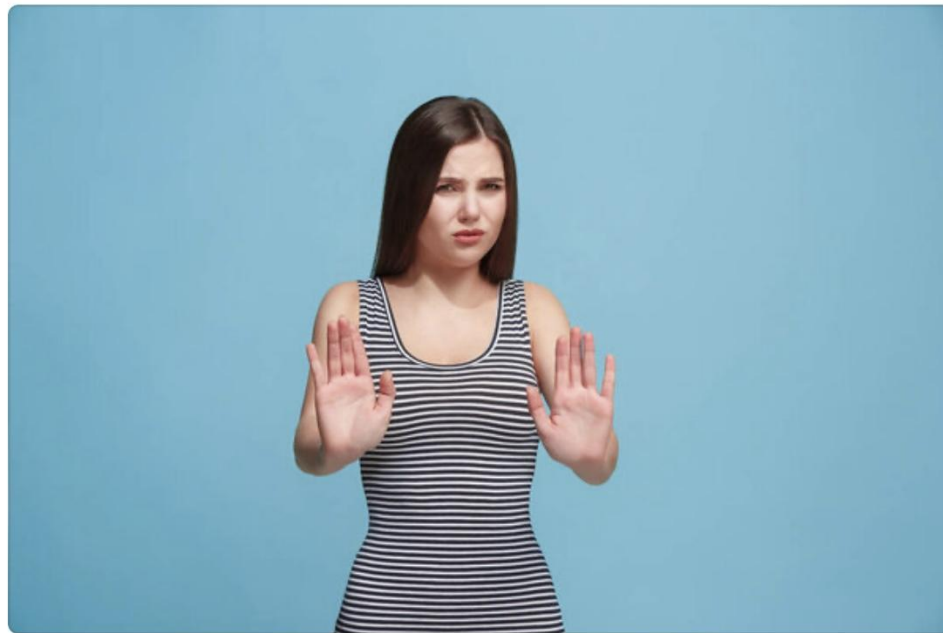
ZRCADLENÍ

- To snad nemyslíš vážně, jasně jsem ti řekl, jak jsou pro mě ty podklady důležité.
- Já už opravdu nevím, co po mě chcete, ať udělám cokoliv, vždycky je to špatně.
- Vůbec nevím, co budu dělat, když se tady dneska nedohodneme. Musím platit hypotéku.
- Když mi to poprvé volali a řekli, že to vyšlo, nevěřila jsem svým uším. Doteď nechápu, že se to opravdu povedlo.

ZRCADLENÍ



ZRCADLENÍ



ZRCADLENÍ



ZRCADLENÍ



TEORIE LEDOVCE A ODPOZICOVÁNÍ

- Než se naučíme přerámovávat, musíme pochopit teorii pozic a zájmů
- Očím je viditelné to, co je nad hladinou, to jsou pozice.

„Já mám právo“ „Já chci“ „Já nechci“

- Pod hladinou jsou skryté zájmy stran.

Proč chci to, co říkám, že chci – moje motivace.

PŘERÁMOVÁNÍ – ZE STÍŽNOSTI NA POTŘEBU

- Nejnáročnější technika
- Je třeba odhalit zájem/potřebu druhé strany
- Skvělá metoda pro neutralizaci, nebo vymanění z obviňování, nadávání, stěžování si
- Začíná větím:
 - Vy byste potřebovala.....
 - pro Vás je důležité....
 - Vám jde o to, aby....

PŘERÁMOVÁNÍ

- Loni jsem přivedl největší množství zákazníků, a přesto se zaměstnancem roku stala Monika. Oni vůbec neví, co všechno pro firmu dělám.
- Už jsem ze všech těch hádek se sousedy strašně unavená, vždycky tady na ulici panovaly přátelské vztahy.
- Já ve firmě pracuju 20 let a ona mi po 5 měsících nebude říkat, co mám dělat.
- On je studený psí čumák, nedá vůbec najevo, že mu na něčem záleží.
- Celý můj život se otřásl v základech, nevím, co mě čeká a opravdu se toho bojím.

ČASOVÁ OSA KONFLIKTU + LEDOLAMKA

- Aby byl konflikt dobře pochopen, je třeba zjistit, co předcházelo jeho vzniku
- Vraťte se tam, kde konflikt neexistoval (kdy stav vyhovoval oběma/strany se teprve domlouvaly na spolupráci atd.)
- Co se stalo – co bylo BODEM ZLOMU
- Jak na bod zlomu strany reagovaly, co to pro ně znamenalo
- Co pro ně znamená stávající konfliktní situace
- Směřujte do budoucna – co s tím budeme dělat?

JE ČAS DOHODNOUT SE

- Test reálnosti
 - Test přijatelnosti
 - DŮSLEDNĚ DODRŽUJTE POŘADÍ
-
- Pomáhejte překonávat druhé straně překážky bránící dohodě.
 - Spojujte kdykoliv to jde.
 - Argumenty proč ne, má připravené každý

PŘÍPRAVA NA JEDNÁNÍ

- Kdy začíná vyjednávání
- „Ono to nějak dopadne.“
- Připravit si vyjednávací strategii
 - Co chcete
 - Proč to chcete
 - Znat svou BATNU
 - Znat svou WATNU
 - Dobře zmapovat možnosti ústupků
- A jak to má druhá strana? Předpokládaná ZOPA – kde je vlastně hranice dohody?

SMART ŘEŠENÍ – aneb komplexnost dohody

- S specifická – kdo, co jak
- M měřitelnost - kolik
- A akceptovatelnost – test přijatelnosti
- R reálnost – strany mají v rukou řešení, není závislé na nahodilých okolnostech nebo rozhodnutí dalších osob
- T termínovanost – kdy, do kdy, jak dlouho

PRÁCE S KONFLIKTEM JAKO SOUČÁST VAŠEHO VEDENÍ

- schopnost zvládnout i náročné situace
- pocit bezpečí při řešení konfliktů
- zaměstnanci se nebojí vyjádřit svůj názor
- rozvoj spolupráce, komunikace a rozhodování
- pověst