

## IV. PSICHOLOGIJA

### MEDIACIJOS STILIŲ LYGINAMOJI ANALIZĖ

**Doc. dr. Jolanta Sondaitė**

Mykolo Romerio universitetas, Socialinio darbo fakultetas, Psichologijos katedra  
Valakupių g. 5, 10101 Vilnius  
Telefonas 2740609  
Elektroninis paštas jsondaite@yahoo.com

#### Santrauka

Mediacija yra tradicinių teisinių konflikto sprendimo būdų alternatyva. Ši alternatyvi ginčo sprendimo procedūra plačiai taikoma JAV, Kanadoje ir daugelyje Europos šalių. Lietuvoje mediacija dar tik žengia pirmuosius žingsnius, todėl svarbu ne tik perimti kokį nors vieną mediacijos stilių, bet pažinti kiek įmanoma platesnę mediacijos stilių įvairovę. Šiame straipsnyje analizuojami šiuo metu egzistuojantys populiariausi pagrindiniai mediacijos stiliai ir tie mediacijos stiliai, kurie yra išskirti tyrimo būdu. Literatūros analizė rodo, kad tarpininko vaidmuo gali varijuoti nuo direktyvaus, vertinančio ir siūlančio sprendimus, iki padedančio rasti sprendimus. Pagrindinis mediacijos tikslas ne visada yra pasiekti abipusiškai priimtina šalių susitarimą. Svarbesnis tikslas gali būti pasiekti šalių savitarpio supratimą.

**Pagrindinės sąvokos:** alternatyvus ginčo sprendimas, mediacija, tarpininkas.

Mediacija (angl. *mediation*) – tai į interesus nukreiptas konflikto sprendimo procesas, kurio metu neutrali ir nešališka trečioji šalis skatina ir padeda konfliktuojančioms šalims pasiekti abi šalis patenkinantį sprendimą. Mediacija yra tradicinių teisinių konflikto sprendimo būdų alternatyva. Ši alternatyvi ginčo sprendimo procedūra plačiai taikoma JAV, Kanadoje ir daugelyje Europos šalių įvairiose socialinio gyvenimo srityse. Vis dėlto nėra vienareikšmiškos nuomonės apie tai, kokie turėtų būti mediacijos tikslai, koks mediacijos stilius ir mediacijos strategijos yra veiksmingiausios, koks turėtų būti tarpininko (*mediator*) vaidmuo (Picard, 2001). Lietuvoje mediacija dar tik žengia pirmuosius žingsnius, todėl svarbu ne tik perimti kokį nors vieną mediacijos stilių, bet pažinti kiek įmanoma platesnę mediacijos stilių įvairovę, atsižvelgiant į atvejį ir situaciją mokėti tinkamai pasirinkti ir įvardyti mediacijos stilių.

**Šio straipsnio tikslas** yra paanalizuoti ir palyginti skirtingus literatūroje aprašytus mediacijos stilius.

**Metodas:** literatūros analizė.

Literatūros apie mediacijos stilius yra nemažai, yra ir įvairių mediacijos stilių skirstymo būdų. Šiame straipsnyje pirmiausia panagrinėsime šiuo metu egzistuojančius populiariausius pagrindinius mediacijos stilius, paremtus skirtingomis mediacijos teorijomis, ir aptarsime tuos mediacijos stilius, kurie išskirti tyrimo būdu.

#### Pagrindiniai mediacijos stiliai

Mediacijos stilius, iš pradžių buvęs pirmasis ir vienintelis, kai tik šis konfliktų sprendimo metodas susiformavo ir buvo pradėtas oficialiai taikyti JAV 1960–1970 metais, dabar vadi-

namas lengvinančiuoju (*facilitative*) mediacijos stiliumi. Lengvinančiojo stiliaus tarpininkas struktūrina procesą taip, kad padėtų dalyviams pasiekti abipusiškai priimtina sprendimą. Tarpininkas užduoda klausimus, aiškinasi šalių pozicijas, bando išvelgti už išsakytų pozicijų glūdinčius interesus, padeda šalims ieškoti ir analizuoti sprendimo alternatyvas (Linden, 2003). Lengvinančiojo stiliaus tarpininkas nepatarinėja ir nereiškia savo nuomonės dėl galimų sprendimų. Tarpininkas atsakingas už procesą, o šalys atsakingos už sprendimą. Šis stilius ir dabar yra vienas plačiausiai taikomų pasaulyje. Jis populiarinamas ir Lietuvoje.

Vertinantįjį mediacijos stilių suformavo teisinį išsilavinimą turintys tarpininkai. Vertinančiojo stiliaus tarpininkai nurodo dalyviams jų pretenzijų pranašumus ir trūkumus, numato galimą teismo sprendimą. Vertinančiojo stiliaus tarpininkai pataria ir rekomenduoja šalims priimti vienokio arba kitokio pobūdžio sprendimus. Jie daugiau rūpinasi šalių teisėmis, o ne poreikiais ir interesais, dažnai susitikinėja atskirai su kiekviena iš konfliktuojančių šalių, taip pat jų advokatais, kartais tik su jų advokatais vertindami teisinio ir mediacinio sprendimo pranašumus ir trūkumus. Vertinančiojo stiliaus tarpininkai struktūrina procesą ir daro tiesioginę įtaką mediacijos rezultatams. Dažniausiai jie yra glaudžiai susiję su teisinėmis institucijomis ir yra atitinkamos ginčo srities ekspertai (Zumeta, 2000). Vertinančiojo mediacijos stiliaus šalininkai teigia, kad dažniausiai konflikto dalyviams reikia atsakymų, nes jie patys nėra pajėgūs rasti sprendimą ir nori žinoti, kokie sprendimai yra teisingi. Šio stiliaus šalininkai taip pat pabrėžia didelį besikreipiančiųjų skaičių. D. E. Nollas (2001) teigia, kad šis mediacijos stilius tinkamas tada, kai konfliktas susijęs su vienos arba kitos šalies teisėmis ir pareigomis, tarakime, padarytos materialinės žalos atlyginimu, ir kai konfliktas nėra stipriai eskalavęs. Pasak to paties autoriaus, vertinantysis mediacijos stilius netinka tada, kai yra stipri konflikto eskalacija ir konfliktas yra susijęs su tarpusavio santykiais, savigarbos, įvaizdžio, reputacijos dalykais.

Nors lengvinančiojo ir vertinančiojo stiliaus tarpininkų vaidmenys labai skirtingi, bendra šiems abiem stiliams yra tai, kad jų pagrindinis tikslas yra pasiekti abiejų šalių susitarimą. R. B. Bushas ir J. Folgeris (1994) siūlo alternatyvų, transformacinį mediacijos stilių, kuris į konfliktą žiūri kaip į moralinio augimo ir transformacijos galimybę. Transformacinės mediacijos šalininkai teigia, kad lengvinančiojo ir vertinančiojo stiliaus tarpininkai pernelyg orientuojasi į sprendimo radimą. Jie teigia, kad dalyviai patys turi nuspręsti, reikia jiems sprendimo ar ne (Zumeta, 2000). Transformacinio stiliaus tarpininko pagrindinis tikslas yra ne rasti sprendimą, bet pakeisti konflikto dalyvių požiūrį į konfliktinę situaciją ir vienas kitą. Šį savo tikslą tarpininkas įgyvendina padėdamas konfliktuojančioms šalims įsisąmoninti savo jėgą konfliktinėje situacijoje (*empowerment*) ir kartu skatindamas kitos šalies perspektyvos supratimą ir pripažinimą (*recognition*). Įsisąmonindamas savo jėgą konfliktinėje situacijoje, asmuo tampa pajėgus suprasti ir savo oponento situaciją. Taigi transformacinės mediacijos procese keičiasi, transformuojasi dalyvių situacijos suvokimas ir elgesys iš baimingo, gynybiško, į save nukreipto į empatišką, pasitikintį, atidų. R. B. Bushas ir J. Folgeris (1994) teigia, kad transformaciją verta laikyti svarbiausiu tikslu mediacijoje, nes pats mediacijos procesas suteikia galimybę šį tikslą pasiekti. Transformacija keičia ne situacijas, bet pačius žmones ir kartu tai daro įtaką ir visuomenės keitimuisi. Kuo daugiau visuomenėje saugių, pasitikinčių, supratingų, atsakingų žmonių, tuo pati visuomenė tampa geresnė vieta. Pasak Z. D. Zumetos (2000), transformacinė mediacija atgaivina ankstyvuosius lengvinančiosios mediacijos siekius visuomenę transformuoti taikiomis nešančiomis priemonėmis, tačiau ji kritikuojama už tai, kad užima nemažai laiko ir gana dažnai nepasiekia sprendimo, nors pasiekia santykių pagerėjimą.

Dar vienas gana neseniai susiformavęs yra pasakojamasis (*narrative*) mediacijos stilius (Winslade, Monk, 2000). Pasakojamasis mediacijos stilius remiasi prielaida, kad pozicijos, kurias konfliktuojančios šalys atsineša į mediaciją, yra jų gyvenimo diskurso padarinys. Pasakojamojo stiliaus tarpininkas naudoja pokalbį ir aptarimą tam, kad padėtų dalyviams atskleisti dažnai nesąmoningai tikrąją konflikto prigimtį. Tai daroma „pasakojant istoriją“, kuri leidžia diskutuojantiems atskleisti, kaip ir kodėl jie jaučiasi taip, o ne kitaip. Kai skirtingos istorijos yra papasakotos, tarpininkas jas naudoja toliau svarstyti konfliktą. Tikslas yra sukurti „alternatyvią istoriją“, kuri būtų konfliktinės situacijos pakaitalas ir baigtųsi ne tik „abipusiškai

priimtinu“ sprendimu, bet ir pagerėjusiu bendravimu. Taigi pasakojamojo stiliaus tarpininkas žiūri į konfliktą kaip į tikrovę, kuri yra sukonstruota abiejų konfliktuojančių šalių, ir kad ši tikrovė gali būti dekonstruota ir vietoj jos sukurta nauja tikrovė, kuri yra priimtinesnė abiem šalims ir pakeičia ankstesnę, konfliktinę tikrovę. Iš tikrųjų naujos tikrovės kūrimas irgi yra savotiška transformacija. Ir transformacinėje, ir pasakojamojoje mediacijoje dalyvių požiūris į konfliktinę situaciją iš esmės keičiasi. Pasakojamojoje mediacijoje vienodai svarbūs abu tikslai: pagerinti dalyvių tarpusavio bendravimą ir rasti abiem šalims priimtina susitarimą. D. E. Nollas (2001) teigia, kad jeigu konfliktas susijęs su tarpusavio santykių, savigarbos, įvaizdžio, reputacijos dalykais ir yra stipri konflikto eskalacija, tuomet transformaciniai arba pasakojamieji mediacijos stiliai gali labiausiai padėti pasiekti tinkamą konflikto sprendimą. Transformaciniai ir pasakojamieji mediacijos stiliai nėra veiksmingi, kai konflikto eskalacija nėra stipri ir konfliktas susijęs su išteklių paskirstymo situacijomis.

### Mediacijos stiliai, išskirti remiantis tyrimais

Mediacijos stiliai taip pat išskiriami remiantis įvairiais tyrimo metodais, pavyzdžiui, stebint tarpininkų sesijas, pagal tai, kokias jie technikas taiko, kokį vaidmenį atlieka, priskirti juos vienam arba kitam mediacijos stiliui. S. Silbey ir S. E. Merry (1986), stebėję keturiasdešimties tarpininkų daugiau kaip pusantro šimto sesijų, išskyrė du mediacijos stilius: derėjimosi (*bargaining*) ir terapinį. Derėjimosi stiliaus tarpininkų pagrindinis tikslas yra pasiekti sprendimą, remiantis šalių pozicijomis, o ne interesais, jie yra direktyvūs, žinantys įstatymų ir teisinius sprendimus. Terapinį stilių taikantis tarpininkas daugiau susitelkia į bendravimą ir santykius ir mažiau į sprendimo suradimą, skatina šalis reikšti jausmus, gilinasi į ankstesnius santykius. Pagrindinis terapinio mediacijos stiliaus tikslas yra padėti abiem šalims pasiekti savitarpio supratimą. S. Silbey ir S. E. Merry pabrėžia, kad jų išskirti mediacijos stiliai apibūdina ne skirtingus tarpininkus, bet skirtingus tarpininkų elgesio stilius. Tai reiškia, kad tas pats tarpininkas, priklausomai nuo atvejo, vienoje sesijoje gali elgtis kaip derėjimosi, o kitoje – kaip terapinio stiliaus tarpininkas.

D. Kolbas (1994) ištyrė dvylika žinomiausių skirtingų sričių tarpininkų ir pagal tai, kaip jie apibrėžia savo vaidmenis ir struktūruoja mediacijos procesą, išskyrė du skirtingus mediacijos stilius: sprendimo (*settlement frame*) ir bendravimo (*communication frame*) Sprendimo stiliaus tarpininkas yra direktyvus, aktyvus, vertinantis, siūlantis ir darantis įtaką sprendimams, o bendravimo stiliaus tarpininkas apibūdinamas kaip „orkestro dirigentas“, reguliuojantis šalių bendravimą, ne toks direktyvus, skatinantis šalių tarpusavio supratimą. Kaip matome, šie stiliai apibūdina skirtingus tarpininko vaidmenis ir tikslus.

C. A. Picard (2004), ištyrusi aštuoniasdešimt aštuonis tarpininkus, išskyrė tris skirtingus mediavimo stilius: pragmatiškąjį, socioemocinį ir mišrųjį. Pragmatiškojo stiliaus tarpininkais buvo pavadinti tie, kurie buvo orientuoti į sprendimo suradimą, vertino situaciją, elgėsi direktyviai ir priimamą sprendimą derindavo su socialinėmis normomis, įstatymais. C. A. Picard (2004) tyrimai rodo, kad pragmatiškasis mediavimo stilius būdingesnis teisinį išsilavinimą turintiems tarpininkams. Socioemocinio stiliui buvo priskirti tie tarpininkai, kurie siekė šalims padėti suprasti viena kitą, jie daugiau susitelkė į žmones, o ne į jų problemas, buvo dėmesingi dalyvių emocijoms ir apgalvotai nekreipė dėmesio į socialines normas ir įstatymus. Mišraus stiliaus tarpininkai mediacijos procese pakaitomis naudojo ir pragmatiniam, ir socioemociniam stiliui būdingus bruožus, supažindindavo dalyvius su socialinėmis normomis, įstatymais, tačiau palikdavo jiems patiems teisę priimti sprendimus.

### Mediacijos stilių klasifikacija

Apibendrinami pateikiame visų šiame straipsnyje paminėtų mediacijos stilių klasifikaciją (žr. 1 lentelę) remdamiesi tuo, kiek išreikštas yra tarpininko direktyvumas ir kokie mediacijos tikslai keliami. Kaip matome iš lentelės, lengvinantysis mediacijos stilius yra nedirekty-

vus, tačiau jo pagrindinis tikslas yra dalyvių susitarimo pasiekimas. Transformacinis, terapinis, bendravimo ir socioemocinis mediacijos stiliai yra nedirektyvūs ir jų pagrindinis tikslas yra pasiekti dalyvių savitarpio supratimą. Iš lentelės matome, kad pasakojamasis mediacijos stilius nėra direktyvus, tačiau jo pagrindiniai tikslai yra pasiekti ir dalyvių abipusiškai priimtina susitarimą, ir savitarpio supratimą. Vertinant, derėjimosi ir pragmatiškasis stiliai yra direktyvūs ir nukreipti siekti susitarimo. Mišrus stilius yra vidutiniškai direktyvus ir nukreiptas į susitarimo siekimą bei dalyvių savitarpio supratimą. Kai kurie mediacijos stiliai, patekę į vieną grupę, yra labai panašūs, pavyzdžiui, vertinantysis, derėjimosi ir pragmatiškasis. Vis dėlto transformacinis mediacijos stilius, nepaisant to, kad jis patenka į vieną grupę kartu su bendravimo, terapiniu ir socioemociniu stiliais, remiasi visiškai savita mediacijos teorija, siekiančia konflikto potencialą išnaudoti moraliniam žmonių augimui ir transformacijai.

1 lentelė. Mediacijos stilių klasifikacijos schema

	Nedirektyvus	Vidutiniškai direktyvus	Direktyvus
<b>Tikslas: susitarimas</b>	Lengvinantysis		Vertinantysis Derėjimosi Pragmatiškasis
<b>Tikslas: susitarimas ir savitarpio supratimas</b>	Pasakojamasis	Mišrusis	
<b>Tikslas: savitarpio supratimas</b>	Transformacinis Terapinis Bendravimo Socioemocinis		

Taigi Lietuvoje mediacija žengia pirmuosius žingsnius, todėl taikant šį metodą, svarbu atsižvelgti į mediacijos stilių įvairovę, skirtingas mediavimo technikas, tarpininko vaidmenį ir tinkamai išnaudoti transformacinės mediacijos galimybes.

## Išvados

1. Tarpininko vaidmuo gali varijuoti nuo direktyvaus, vertinančio ir siūlančio sprendimus iki padedančio rasti sprendimus.

2. Literatūros analizė rodo, kad pagrindinis mediacijos tikslas ne visada yra pasiekti abipusiškai priimtina šalių susitarimą. Pagrindinis mediacijos tikslas gali būti pasiekti šalių savitarpio supratimą.

3. Taikant mediacijos metodą, Lietuvoje svarbu tinkamai išnaudoti transformacinės mediacijos galimybes.

## LITERATŪRA

1. Bush R. B., Folger J. *The Promise of Mediation*. – San Francisco: Jossey-Bass, 1994.
2. Kolb D. *When Talk Works: Profiles of Mediators*. – San Francisco: Jossey-Bass, 1994.
3. Linden J. *Mediation Styles: The Purists vs. The „Toolkit“* // [www.mediate.com/articles/linden4.cfm](http://www.mediate.com/articles/linden4.cfm), 2003.
4. Noll D. E. *A Theory of Mediation* // *Dispute Resolution Journal*. 2001. Vol. 56.
5. Picard C. A. *Exploring an Integrative Framework for Understanding Mediation* // *Conflict Resolution Quarterly*. 2004. Vol. 21. No 3.
6. Picard C. A. *The Ways of Mediators* // *Pastoral Sciences*. 2001. Vol. 20. No. 1.

7. Silbey S., Merry S. E. Mediator Settlement Strategies // Law and Policy. 1986. Vol. 8.
8. Winslade J., Monk G. Narrative Mediators: A New Approach to Conflict Resolution. – San Francisco: Jossey-Bass, 2000.
9. Zumeta Z. D. Styles of Mediation: Facilitative, Evaluative, and Transformative Mediation // [www.mediate.com/articles/zumeta.cfm](http://www.mediate.com/articles/zumeta.cfm), 2000.

## **MEDIATION STYLES: COMPARATIVE ANALYSIS**

**Dr. Jolanta Sondaitė**

Mykolas Romeris University

### **Summary**

Mediation is an alternative to traditional legal conflict resolution forms. This alternative dispute resolution process is widely used in USA, Canada and many European countries. Mediation is just starting to be used in Lithuania, so it is important to know variety of different mediation styles.

In this article we made an attempt to analyse primary mediation styles that are in popular use today: facilitative, evaluative, transformative, narrative and those mediation styles which are distinguished on a basis of research: pragmatic, socioemotional, mixed and others. Analysis of literature shows that the role of the mediator varies from directive, evaluative, suggesting solutions to helping parties find solutions themselves. The main purpose of the mediation is not always to find mutually acceptable solutions. The most important purpose might be to achieve mutual understanding of the parties.

**Keywords:** alternative dispute resolution, mediation, mediator.