

MEDIÁCIÓ ALAPJAI

A munkahelyi konfliktusok természetesek – főleg olyan magas feszültséggel járó munkahelyen, mint az egészségügy. Amikor két kolléga között olyan konfliktus alakul, amit könnyen eszkalálódhat, érdemes egy pártatlan harmadik félt bevonni, aki mediál köztük.



A mediációs folyamat segít ezeket a helyzeteket úgy kezelni, hogy a felek közösen találjanak mindenkinek elfogadható megoldást. Fontos, hogy ilyenkor nem a hibást keressük!

**Mediátor külsős szakember vagy
a feltételeknek megfelelő munkatárs is lehet.**

Alapelvek mediációnál:

- **Semlegesség** - a mediátor legyen semleges, pártatlan személy
- **Önkéntesség** - mindenki önkéntesen vesz részt a folyamatban
- **Titoktartás** - ami elhangzik a helyzetben, az a felek között marad
- **Önrendelkezés** - a döntés végül a résztvevőké, hogy mit szeretnének tenni
- **Megoldás központúság** - a hangsúly azon van, hogy mit lehet tenni, nem azon, hogy mi történt

Mediációs folyamat fontos elemei:



Megfelelő környezet és időpont - Válasszunk csendes, nyugodt helyszínt, ahol zavartalanul lehet beszélgetni és olyan időpontot, amikor egyik félnek sem kell rohannia, tehát ne munka közben vonuljunk félre pár percre.



Előkészítés - Tisztázzuk az "alapszabályokat" (pl. egymás tisztelete, végighallgatása, titoktartás)



Meghallgatás - Mindkét fél kapjon lehetőséget arra, hogy a saját megélését elmondhassa megszakítás nélkül, itt összegyűjtjük a megbeszélendő pontokat



Érdekek egyeztetése - Végigvesszük a megbeszélendő témákat, megnézzük, hogy a feleknek miért fontos azoknak a megoldása, milyen érdekeik fűződnek hozzá, cél, hogy egymás álláspontját is jobban meg tudják érteni.



Megoldások keresése - Közös ötletelés a konfliktusos helyzet és felmerült témák megoldására. Megoldás fókuszú kérdésekkel segíthetjük a folyamatot:

**Mi az ami már most működik,
és tudunk építeni rá?**

**Mi lenne az első legkisebb lépés amit
lehetne tenni, hogy a helyzet jobb legyen?**



MEGJEGYZÉS

A felek megegyeznek egy mindkettőjük számára elfogadható megoldásban, ezt érdemes valamilyen formában rögzíteni.