

Atpirkimo ožys savo noru
Jolanta Vaitiekūnienė
1999 12 22, Verslo žinios, Nr. 233, 16 p., Paskutinis puslapis

Lietuvoje bandoma plačiai įdiegti naują paslaugą - tarpininkavimą arba neteisminį konfliktų sprendimo būdą. Specialiai apmokyti tarpininkai siūlosi padėti ne tik kilus nesutarimams tarp šeimos narių ar kaimynų, bet ir sprendžiant verslo partnerių, darbdavių ir darbuotojų, aptarnaujančiojo personalo ir klientų ginčus.

Lietuvoje įdiegti ir išpopuliarinti svetur paplitusią paslaugą ėmėsi dvi nevyriausybinės organizacijos: viešoji įstaiga "Socialinių ir psichologinių paslaugų centras" bei savo pavdinimo į lietuvių kalbą neverčiantis JAV nevyriausybinės organizacijos padalinys "Baltic Partners for Change Management". Bendram sumanymui įgyvendinti, kaip ir dera, buvo sukurtas projektas "Tarpininkavimo paslaugų plėtra", o jo finansavimo šaltiniu tapo Phare Demokratijos programa. Svarbiausia baigiamo įgyvendinti projekto dalis yra ta, jog specialius kursus baigė pirmieji 15 tarpininkų iš Vilniaus ir Kauno. Organizatoriai pasistengė atrinkti įvairioms sritims, ne tik valstybinėms įstaigoms ar nevyriausybinėms organizacijoms, bet ir privačiam verslui atstovaujančius žmones. Tarp būtinų reikalavimų kursų lankytojams buvo - daugiau nei 25 m., aukštojo mokslo diplomas ir anglų kalbos mokėjimas, mat su tarpininkavimo mokiusiu ekspertu iš Vengrijos teko bendrauti angliškai. Jau kelios savaitės teoriniuose kursuose ir praktiniuose užsiėmimuose įgytas žinias pirmoji tarpininkų komanda išbando praktiškai. Pirmieji spręsti ginčai - iš buitinių kategorijos: tarp neįgalaus brolio ir jį prižiūrinčios sesers, rūsio nepasidalijusių kaimynų bei panašūs. Tačiau metodo entuziastai neabejoja, jog ateityje, kai apie tarpininkus sužinos didesnė visuomenės dalis, jiems teks spręsti ir kitokius nesutarimus: pavyzdžiui, tarp degalinės statytojų ir tokios kaimynystės nenorinčių gyventojų, darbdavių ir darbuotojų.

Daugėja norinčiųjų susitarti

"Mūsų siūloma paslauga atsirado laiku ir vietoje: Lietuvoje ne tik apstu konfliktų, bet ir žmonės jau pasiruošę tam, kad bandytų ginčus išspręsti konstruktyviai", - tikina Kristina Kovaitė, "Baltic Partners for Change Management" mokymo programų vadovė. Mat visiškai suprantama, jog neutralus tarpininkas gali padėti tik tuomet, kai visi konflikto dalyviai nori rasti sprendimą ir tam deda pastangų.

Ričardas Diržys, "Socialinių ir psichologinių paslaugų centro" vadovas, viliasi, kad nepatiklūs tautiečiai įvertins tarpininkavimo paslaugos privalumus. "Tai yra galimybė išvengti teismo, didelių išlaidų, biurokratinių procedūrų, sutaupyti laiko, o svarbiausia - galimybė išspręsti konfliktą savo pačių valia bei šansas išlaikyti gerus santykius ateityje", - optimistiškai vardiija p. Diržys. Dar vienas tarpininkavimo pliusas yra konfidencialumas: pagal tarpininkavimo etikos reikalavimus, jokia informacija negali būti paskelbta ar panaudota vėlesniuose teismo procesuose.

Pigiau nei teisme

Praktiškai tarpininkavimo "grandinėle yra tokia: ginčo dalyvis kreipiasi pagalbos į vieną iš informacinių centrų, šiuo metu - į vieną iš anksčiau minėtų programų įgyvendinančių organizacijų. Maždaug po savaitės ar dviejų, kiek atvėsę ir apsvarstę savo argumentus, konfliktuojančios pusės ir tarpininkai susitinka "neutralioje" teritorijoje. Tokie susitikimai paprastai trunka apie 2-3 valandas, per kurias besiginčijantieji išsako savo nuoskaudas ir argumentus. Tarpininko užduotis - palaikyti ir paskatinti konfliktuojančiųjų dialogą taip, kad ginčo dalyviai patys rastų sprendimą. Neutralūs tarpininkai nei teisėjauja, nei advokatauja, tačiau, jei to reikia, jie gali tapti savotiškais žaibolaidžiais ar net atpirkimo ožiais. Šiuo metu savanoriai tarpininkai dirba be užmokesčio. "Tačiau ateityje, gal jau po kelių mėnesių, jei visuomenėje ši paslauga taps populiari, ji bus mokama", - sako p. Kovaitė. Ji nesiėmė prognozuoti, kiek kainuos tokia paslauga, tačiau "tai bus gerokai pigiau nei kreiptis į teismą".

Tarpininko vaidmuo

- Suorganizuoti visų konflikto dalyvių susitikimą.
- Pasiūlyti neutralią vietą bei užtikrinti proceso neutralumą.
- Paskatinti ir palengvinti derybas abiem pusėms.
- Suformuluoti problemą.
- Sudaryti sąlygas atviram bendravimui.
- Padėti išlaikyti pusiausvyrą.
- Paskatinti orientuotis į ateitį.
- Jei reikia, tapti atpirkimo ožiu.