

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
V SOCIALNEM DELU**

URŠA RAVNIKAR

LJUBLJANA

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Urša Ravnikar

Naslov: Uporaba transformativne mediacije v socialnem delu

Kraj: Ljubljana

Leto: 2013

Št. strani: 124 **Št. shem:** 1 **Št. tabel:** 2 **Št. prilog:** 3 **Št. virov:** 48

Mentorica: as. dr. Nina Mešl

Deskriptorji: konflikt, mediacija, transformativna mediacija, socialno delo

Povzetek:

V socialnem delu se pogosto srečujemo s konflikti. Možen način reševanja konfliktov je tudi mediacija. Model transformativne mediacije je eden od možnih izbir modelov mediacije, ki ga lahko uporabi socialni delavec ali socialna delavka. V diplomski nalogi podrobneje predstavim model transformativne mediacije in ga primerjam s konceptom delovnega odnosa v socialnem delu. Raziskovalni del naloge je sestavljen iz analize osmih intervjujev socialnih delavk, ki imajo opravljeno usposabljanje za transformativno mediacijo. Zanimalo me je, če transformativno mediacijo uporabljajo pri svojem delu in kakšen vpliv ima znanje transformativne mediacije na strokovno delo in življenje zunaj delovnega mesta.

Title: Use of transformative mediation in social work

Descriptors: conflict, mediation, transformative mediation, social work

Abstract:

In social work, we are often faced with conflicts. Mediation is a possible way of conflict resolution. Social workers can choose a model of mediation by which they work. One of them is transformative model of mediation. In this thesis I represent the transformative model of mediation and place it in the social work concepts of working relationship. Research part of this paper consists analysis of eight interviews of social workers who have completed training of transformative mediation. My main question was if they use transformative mediation in their work field and how knowledge of transformative mediation effects on their work and life outside the work field.

DIPLOMSKA NALOGA

UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE V SOCIALNEM DELU

Mentorica: as. dr. Nina Mešl

Urša Ravnikar

Ljubljana, 2013

PREDGOVOR

Socialno delo v Sloveniji je mediacijo začelo vključevati na centre za socialno delo leta 1994. Do danes se področje financiranja mediacije v socialnem varstvu še ni uspelo urediti, kar pri izvajanju mediacije predstavlja oviro. Mediacija se uvaja tudi v druge oblike socialnih zavodov, kot so na primer materinski domovi, zapori in podobno in v šolstvo. Uvaja in izvaja se z namenom, da bi uporabniki socialnega varstva in šolstva konfliktna vprašanja, spore ali probleme rešili na sporazumen, hiter in uporabniku prijazen način ali v drugih primerih, kjer je zaradi nadaljnjega sodelovanja pomembna ohranitev odnosa.

Mediacija se je od šestdesetih let dalje razvijala in nadgrajevala ter je do danes razvila več modelov, po katerih se lahko ravna mediator. Kot drugod po svetu, kjer se izvaja mediacija, sta se v Sloveniji do danes najbolj uporabljala evaluativni in facilitativni model. Na kratko, ta dva modela dovoljujeta mediatorju, da se vključuje v proces odločanja. To pomeni, da podaja mnenja in predloge glede vsebine procesa in s tem vpliva na končno rešitev.

Socialno delo temelji na delovnem odnosu, katerega element je, med drugimi, etika udeležnosti. Ta opozarja, da mora socialni delavec odstopiti od moči, ki mu ne pripada (da poseduje resnice in rešitve), ter pustiti, da uporabniki skupaj s socialno delavko ali delavcem, temu pravimo soustvarjanje, pridejo do želene rešitve (Hoffman 1994 v Čačinovič Vogrinčič 2006:15). Temu pristopu pri delu z uporabniki socialnega varstva se za enkrat najbolj približa transformativni model mediacije. Spodbujanje strank, da sami rešita sporna vprašanja z opolnomočenjem njunih virov moči je skupna točka transformativne mediacije in koncepta pomoči socialnega dela. Transformativna mediacija želi, da uporabnika soustvarjata rešitev, da sta v procesu enakovredna in da sta oba zadovoljna z izidom mediacije. Mediator pri tem podpira proces komunikacije.

Tudi v socialnem varstvu in šolstvu so zaposleni diplomirani socialni delavci in delavke, ki imajo opravljeno usposabljanje za transformativno mediacijo. Ti so primarno zaposleni kot socialni delavci, opravljajo pa tudi vlogo mediatorja v procesih mediacije. Zanima me, kako njihovo delo poteka.

V tujini se je transformativna mediacija začela razvijati v šestdesetih letih prejšnjega stoletja, v Sloveniji pa je ta model mediacije razmeroma nov. Prvi zavod, ki je v Sloveniji v svoje delo

vključil metode in tehnike transformativne mediacije, je Zavod Rakmo leta 2003. Tam sem v letu 2012 opravljala osnovno usposabljanje za mediatorje. Na usposabljanju sem znanje o transformativni mediaciji začela povezovati z znanjem socialnega dela.

Moja hipoteza je, da je model transformativne mediacije lahko zelo koristen za metodo reševanja konfliktov v procesu mediacije v socialnem varstvu kot tudi za sam proces pomoči. K sodelovanju sem povabila osem socialnih delavk (s pomočjo virov Zavoda Rakmo), ki so opravili usposabljanje transformativne mediacije. S poglobljenimi intervjuji oz. vprašalniki sem raziskala, ali uporabljajo pridobljena znanja mediacije v praksi socialnega dela in kakšni so učinki.

Zanimivo bi bilo raziskati tudi druge modele mediacije v povezavi s socialnim delom, da bi jih lahko med seboj primerjala. Ampak sem se v tej diplomi želela osredotočiti le na rezultate oziroma učinke transformativne mediacije. Moj namen ni niti predstavljati mediacijo socialnemu delu niti jo enačiti z njim. Moj namen je socialnemu delu predstaviti možen prispevek transformativnega modela mediacije k uspešnejšemu reševanju konfliktov.

V nalogi je za sodelujoče v procesu mediacije največkrat uporabljen izraz *stranke*, saj ga je v literaturi o mediaciji možno največkrat zaslediti. Uporabljen pa je tudi izraz *udeleženi v procesu mediacije*. V jeziku socialnega dela sta najpogostejše uporabljena pojma *uporabnik/uporabnica*, čeprav raje razmišljamo o sopotnikih in sopotnicah na skupni poti soustvarjanja rešitev. Sogovornica in sogovornik sta osebi, s katerima vzpostavljamo delovni odnos in osebni stik ter soustvarjamo delovne projekte pomoči (Čačinovič Vogrinčič 2005:5). Moški in ženski spol sta naključno uporabljena, kar pomeni, da je nekje uporabljen ženski spol (mediatorica, socialna delavka), drugje pa moški spol (mediator, socialni delavec). Vsakokrat lahko spola smiselno zamenjamo v drugo obliko.

V poglavju Metodologija je govora o transformativni mediaciji, a čeprav je nekajkrat zapisana le kot mediacija (splošni izraz), se nanaša na transformativno mediacijo v socialnem delu.

Za nastanek diplomske naloge se zahvaljujem vsem, ki so sodelovali pri raziskavi.

Zahvaljujem se mentorici, as. dr. Nini Mešl, za vso pomoč pri nastajanju in izdelavi diplomske naloge. Hvala za podporo, čas in nasvete.

Hvala Zavodu Rakmo za pomoč pri iskanju udeležencev v raziskavi.
Posebna zahvala tudi Marku Iršiču za nasvete in strokovno usmerjanje.

Iskrena hvala staršem, ki so mi pomagali na študijski poti. Hvala za zaupanje vame.

Hvala vsem domačim, ki so mi stali ob strani in me spodbujali.

Rafael, srečna sem, da te imam ob sebi.

KAZALO

1. TEORETIČNI UVOD.....	10
1.1 KONFLIKT	10
1.1.1 Definicije konflikta	10
1.1.2 Konflikt, problem in spor.....	11
1.1.3 Vrste konfliktov	12
1.1.4 Vloga konfliktov	13
1.1.5 Pogosti načini odzivanja na konflikt.....	13
1.1.6 Smernice za konstruktivno obvladovanje konfliktov.....	14
1.2 ALTERNATIVNO REŠEVANJE SPOROV	16
1.2.1 Definicija pojma: alternativno reševanje sporov	16
1.2.2 Zakonodaja ARS v Sloveniji	17
1.2.3 Arbitraža in glavne razlike med arbitražo in mediacijo	17
1.3 MEDIACIJA.....	18
1.3.1 Definicija mediacije	18
1.3.2 Izvor in razvoj mediacije	19
1.3.3 Razvoj mediacije v Sloveniji	20
1.3.4 Prednosti mediacije	21
1.3.5 Mediator in somediacija.....	22
1.3.6 Temeljna načela mediacije:.....	24
1.3.7 Vrste mediacije	26
1.3.8 Faze mediacije	32
1.3.9 Primernost sporov za mediacijo.....	34
1.4 TRANSFORMATIVNA MEDIACIJA.....	36
1.4.1 Razvoj transformativne mediacije skozi štiri zgodbe	37
1.4.2 Cilja transformativne mediacije: opolnomočenje in priznavanje	38
1.4.3 Konflikt in transformacija konflikta	41
1.4.4 Mediacija v transformativnem modelu	44
1.4.5 Mediator transformativne mediacije	45
1.4.6 Veščine in tehnike transformativne mediacije	47
1.5 SOCIALNO DELO IN TRANSFORMATIVNA MEDIACIJA	54
1.5.1 Splošno o mediaciji.....	55
1.5.2 Kritična teorija mediacije v povezavi s socialnim delom	56
1.5.3 Transformativna mediacija v primerjavi s pogajanjem in socialnim svetovanjem v socialnem delu	57
1.5.4 Transformativna mediacija v primerjavi z delovnim odnosom v socialnem delu ...	58
2. PROBLEM.....	64
3. METODOLOGIJA	66
3.1 VRSTA RAZISKAVE.....	66
3.2 MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV	66
3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE	66
3.4 ZBIRANJE PODATKOV.....	67
3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	68

3.5.1 Izbor relevantnih delov besedila in kodiranje izjav	68
3.5.2 Ureditev izjav po kodah in združevanje v kategorije.....	71
3.5.3 Definiranje pojmov	73
4. REZULTATI IN RAZPRAVA	74
4.1 POSKUSNA TEORIJA.....	74
5. SKLEPI	84
6. PREDLOGI.....	85
7. LITERATURA	87
8. PRILOGE	91
9. POVZETEK.....	123

SEZNAM TABEL

Tabela 1: Osnovni podatki socialnih delavk, ki so opravile osnovno usposabljanje transformativne mediacije, s katerimi sem opravila intervju.....	64
Tabela 2: Primer kodiranja.....	66

SEZNAM SHEM

Shema 1: Spreminjanje interakcije konflikta (Bush in Folger, 2011: 69).....	42
--	----

1. TEORETIČNI UVOD

1.1 Konflikt

Na začetku je predstavljena splošna teorija o konfliktih za boljše razumevanje povezave med konfliktom in mediacijo, ki bo opisana v nadaljevanju kot učinkovita metoda obvladovanja konfliktov.

1.1.1 Definicije konflikta

Različni teoretiki različno definirajo konflikt in njegov pomen za medsebojne odnose. Poglejmo nekaj definicij.

Anderson (2007: 17) pravi, da se konflikt pojavi, kadar imajo dva ali več ljudi različna in nasprotujoča stališča v situaciji, ki se izraža v besedah ali dejanjih. V obeh primerih se konflikt sproži, kadar nekdo misli, da drugi ogroža njegove interese. Začne se pri posameznikih, nato pa se razširi na skupini, katerima pripadata.

Iršič (2004: 66) podaja definicijo konflikta kot stanje, ko dva ali več sistemov znotraj istega sistema oz. teritorija ne funkcionirata optimalno zaradi (delne) neusklajenosti sistemov.

V Društvu mediatorjev Slovenije (Betetto in ostali 2011: 27) pravijo, da večina avtorjev pri definiranju konflikta poseže po naslednjih opredelitvenih elementih:

- nezdružljivost (ciljev),
- izraženo nasprotovanje,
- soodvisnost, ki je nujna za doseganje cilja.

Bush in Folger (2010: 95) pravita, da konflikt vsako stranko sooči z izzivom, težavo ali neprijetnostjo, s katero se bo potrebno spopasti.

Cloke in Goldsmith (2012: 25) sta po poslušanju več tisoč zgodb o konfliktih odkrila, da je vsaka zgodba o konfliktu na neki točki kot pravljica. Zaradi pripovednega načina ima vsaka zgodba moč, da ljudi obdrži ujete v boju ali pa jih osvobodi trpljenja. Prav tako meni Iršič

(2004: 9) in dodaja, da jih lahko rešujemo, torej zanje prevzamemo odgovornost in jih uporabljamo za rast, ali pa jih ne rešujemo, torej krivdo valimo na druge in jih uporabljamo za uničenje odnosa.

1.1.2 Konflikt, problem in spor

V nadaljevanju naloge bodo večkrat omenjeni izrazi konflikt, problem in spor, zato je smiselno, da definiramo vsak pojem posebej. Pojmi so različni, v prosti uporabi jih pogosto zamenjujemo ali napačno uporabljamo.

Iršič (2010: 26) pravi, da je problem nekaj drugega kot konflikt. Razlaga, da vsak konflikt vsebuje določen problem, vendar vsak problem ne vodi v konflikt. Problem opredeljuje kot stanje, ki ni zaželeno, a zaenkrat še ne vidimo možnosti, kako bi ga spremenili. Konflikt pa opisuje kot stanje, ko sistem ne funkcionira optimalno zaradi notranje neusklajenosti. Značilnost konflikta je, da ohranja razdaljo oz. nekompatibilnost, in šele ko ga razrešimo, si lahko pridemo bliže, pravi Iršič (Prav tam). Dodaja, da pa nas problem lahko celo povezuje, in to ne glede na to, ali je notranji ali zunanji. Če rešujemo samo problem, lahko v sodelovanju vso energijo in trud usmerimo v reševanje problema. Če je prisoten še konflikt, pa nam obvladovanje le-tega vzame veliko količino pozornosti in energije. Poleg tega lahko stres, ki je običajno povezan s konfliktom, vpliva na zmanjšanje naše sposobnosti ustvarjalnega mišljenja, ki je ključnega pomena za uspešno reševanje konfliktov (Iršič 2004: 160).

Parkinson (2011: 31) pravi, da se spor in konflikt pogosto uporabljata izmenjaje, čeprav nista sinonima. Udeleženci lahko sprejmejo pogoje, ki vodijo v kompromis ali popuščanje v sporih, saj so spori očitni. Iršič (2010: 74) navaja, da je spor izraz, ki ga uporabljamo, kadar se nanaša na pravice in stališča vpletenih in je povezan s konkretno problematiko, ki je le redko bistvo problema.

Spori in konflikti so povezani, pravi Petrič (2010: 212); vsak konflikt je posledica določenega spora, oba pa sta del procesa, v katerem spor pogosto prerašča v konflikt. Razlika med sporom in konfliktom je zato predvsem v tem, za katero fazo tega procesa gre. Petrič (Prav tam) dodaja, da gre za spor, dokler si sprti strani prizadevata spor razrešiti s sredstvi mirnega reševanja sporov, za konflikt pa, ko skušata rešitev spora izsiliti z uporabo sredstev prisiljevanja in pritiski, v skrajnem primeru z uporabo sile.

1.1.3 Vrste konfliktov

Če želimo konflikte uspešno razreševati ali upravljati, jih moramo najprej prepoznati. Prej ko prepoznamo konfliktno situacijo, lažje bo z njo upravljati ali jo razreševati (Betetto in ostali 2011: 26).

Vrste konfliktov delimo za lažje razumevanje in prepoznavanje konfliktov. Delimo jih lahko na stopnje konflikta, odkritost konflikta, aktivnost konflikta, ozadje konflikta, raven konflikta itd. (po Iršič 2004 in 2010):

a) *Stopnje konflikta* delimo glede na stopnjo razširjenosti oz. njegov fokus. Kjer je fokus problem, oseba ali odnos, temu pravimo prva, druga in tretja stopnja konflikta. Stopnjo, kjer je fokus konflikta problem, je najlažje rešiti. Vsaka naslednja stopnja je težje rešljiva, saj je povezana z več destruktivnimi taktikami.

b) *Odkritost konflikta*: Po odkritosti ločimo tri vrste konflikta. Potlačenega konflikta se ne zavedamo, prikritega pa se nekdo že delno zaveda oz. ga je delno opazil, a ga skupina še ni priznala. Odkriti konflikt je opažen konflikt, ki se ga skupina zaveda, ni pa nujno, da ga tudi rešuje.

c) *Aktivnost konflikta*: Ločimo pasivne in aktivne konflikte. S pasivnim konfliktom se nič ne dogaja, se ne razvija, ne napreduje in ne rešuje. Aktivni konflikt se rešuje, se spreminja, z njim se nekaj dogaja v pozitivnem ali negativnem smislu.

e) *Ozadje konflikta*: Poznamo samostojni konflikt, konflikt, ki je posledica globljih neusklajenosti, in preneseni konflikt.

f) *Ravni konflikta*: Spor, podpovršinski konflikt, globoko zakoreninjeni konflikt in dediščina preteklosti (Birt 2002 v Iršič 2004: 74) so po globini razdeljeni konflikti. Pri sporu je koristno imeti arbitra ali rabsodnika, ki odloči, kdo ima prav, če je spor res samo glede stališč in pravic vpletenih. Podpovršinski konflikt je povezan z interesi vpletenih, tudi s čustvi in odnosi. Teh konfliktov se stranke pogosto niti ne zavedajo v celoti. Pri takem konfliktu je smiselno, da posreduje mediator. Z identiteto na eni ter s stereotipi in predsodki na drugi strani je povezan globoko zakoreninjeni konflikt, pravi Iršič (Prav tam). Tu gre za raven konflikta, ki je bolj celostna oz. splošna. Dediščina preteklosti je raven konflikta, ki predstavlja vse konflikte, ki niso bili razrešeni v preteklosti, in tudi konflikte, ki so podpovršinski in globoko zakoreninjeni konflikti.

g) *Notranji konflikti* so konflikti, ki so znotraj posameznika, poznamo pa tri vrste. Konflikt dvojnega približevanja je takrat, ko nas privlačita dve stvari, ki se med seboj izključujeta. Konflikt dvojnega izogibanja nastane, ko smo ujeti med dve stvari, ki nas odbijata. Lahko pa nas neka stvar privlači in odbija hkrati, temu pravimo konflikt približevanja in izogibanja.

1.1.4 Vloga konfliktov

Tanja Lamovec (1991: 61) ugotavlja, da v družbi prevladuje mnenje, da so konflikti nekaj slabega in se jim je potrebno izogibati. Konflikti so neizogibni del našega življenja. Doma, na delovnem mestu, v trgovini, v šoli ipd., povsod lahko naletimo nanje. Vprašanje je, kako jih obvladamo, pravi Iršič (Prav tam). Kadar dobro ravnamo s konflikti, lahko od konflikta veliko pridobimo (Baron 1991: 25).

Možne koristi konfliktov navaja Tanja Lamovec (1991: 61). Konflikti pripomorejo, da ozavestimo probleme v odnosu, ki jih je potrebno rešiti, spodbujajo spremembe, mobilizirajo energijo in povečujejo motivacijo za soočenje s problemi, razbijajo monotonost življenja, spodbujajo nove interese, pomenijo izziv in večjo dinamiko. Pogosto tudi pripomorejo k ustrežnejši odločitvi in znižujejo napetost v vsakdanjih odnosih. Konflikti lahko odnos poglobijo in v njem lahko bolje spoznamo sebe. Iršič (Prav tam) navaja še, da lahko v konfliktih bolje spoznamo drug drugega ter da konflikti spodbujajo osebno rast in razumevanje širše družbe.

1.1.5 Pogosti načini odzivanja na konflikt

Iršič (2010: 42) pravi, da so odzivi na konflikt lahko različni pri različnih ljudeh kot tudi pri istih posameznikih v različnih okoliščinah. Nadaljuje, da ima vsak človek določen prevladujoči stil odzivanja na konflikt. Na odziv vplivajo konkretne okoliščine, razpoloženje, odnos z drugimi, socialno okolje.

Iršič (2010) podaja pet različnih stilov odzivanja na konflikt:

a) *Umik* je način odzivanja na konflikt, ki se lahko zgodi v situacijah, kjer osebni interesi in odnosi nimajo visoke vrednosti. Vpletena oseba se lahko fizično umakne iz konflikta, tako da odide, ali psihično, tako da obmolkne.

b) *Izglajevanje* je način, kjer so osebi pomembni odnosi in jih želi ohraniti, osebni interesi niso v ospredju. Pokuša pomiriti vzdušje in izgladiti konflikt, tako da poskrbi za dobro vzdušje. Lamovec (1991: 66) pravi, da posamezniki menijo, da konflikti odnosu škodujejo, zato se raje odrečejo svojim osebnim ciljem v (zmotnem) prepričanju, da na ta način rešujejo odnos.

c) *Prevlada* nastane, kadar so posamezniku pomembni lastni osebni interesi, ne pa tudi osebni interesi druge strani. Posameznik, ki se odziva s prevlado, želi uveljaviti svoje poglede, mnenja, rešitve. Tak posameznik zna uveljavljati lastne interese in poglede, pravi Iršič (2010:44). Lamovec (1991: 66) pravi, da ti ljudje delijo druge na poražence in zmagovalce, sami pa seveda želijo biti zmagovalci.

d) *Kompromis* bo poskušal najti posameznik, ki mu je pomemben tako odnos kot osebni interesi. Želi priti do rešitve, ki bi bila sprejemljiva za vse. Taka oseba se zna pogajati in iskati hitre rešitve ter popusti, običajno pa ne več kot za polovico.

e) *Razreševanje* je način reševanja konfliktov, kjer je posamezniku pomembno, da poišče optimalno rešitev. Želi obdržati dobre odnose kot tudi poiskati najboljšo rešitev za vse udeležene. V iskanje vloži veliko truda in časa ter ustvarjalnosti. Lamovec (1991: 66) takemu reševanju konfliktov pravi konfrontacija. Posamezniki konflikte doživljajo kot možnost izboljšanja odnosa in so pripravljeni sprejeti samo najboljšo rešitev.

1.1.6 Smernice za konstruktivno obvladovanje konfliktov

Da bi konflikte lahko obvladovali, moramo poznati nekatere smernice. Lamovec (1991: 67) pravi, da moramo za konstruktivno reševanje konfliktov poznati temeljne dimenzije konfliktnih situacij.

Iršič (2010) podaja smernice za konstruktivno reševanje konfliktov:

a) *Razvijanje sposobnosti za konflikt* je ena bistvenih lastnosti, ki jo potrebujemo za dobre medsebojne odnose. Čacinovič Vogrinčič (1998: 228) pravi, da gre pri sposobnosti za konflikt za sposobnost posameznika, da v interakciji in komunikaciji zazna konfliktne vsebine in jih metakomunicira. Iršič (2004: 144) dodaja, da je prav tako tudi v odnosu ali skupini, ki ji posameznik pripada.

b) *Osveščenost* je potencialna sposobnost skupine oz. njenih članov, da se loti samoanalize in širi meje razvidnega, kadar je to potrebno (Čačinovič Vogrinčič 1998: 125).

Metakomunikacija ali komunikacija o komunikaciji je ključnega pomena pri odpravljanju, preprečevanju in razreševanju konfliktov, pravi Iršič (2004: 146). Večanje razvidnosti pa povečujejo poimenovanje, odkrivanje in izpostavljanje značilnosti psihodinamičnih procesov v skupini, njene strukture in interakcije (Čačinovič Vogrinčič 1998: 124).

c) *Ohranjanje ali ponovno izpostavljanje konstruktivnosti* je za reševanje konfliktov pomembno. Vodi k izboljšanju ali optimizaciji interakcije ali jo ohranja.

d) *Prevzemanje odgovornosti* je pomemben korak, ki ga lahko storimo, kadar pride do konflikta. Razumeti moramo, kako je do konflikta prišlo in kaj se lahko iz tega naučimo.

e) *Širjenje informacijskega prostora* pomeni, da za rešitev konflikta potrebujemo več časa ali prostora, teritorija, druge ljudi, drugo perspektivo, drugi kontekst, dejavnost in pozornost, več informacij, znanja in sposobnosti ali razumevanje situacije, drugega in sebe. Nizanje predlogov je taktika, s katero lahko pridemo do ustrezne rešitve.

f) *Stabilizacijo ali upočasnitev interakcije oz. reakcij* uporabimo, kadar konfliktna interakcija uide izpod nadzora. Lahko zmanjšamo hitrost odzivanja, s čimer pridobimo čas. Lahko pa uporabimo preverjanje dogajanja. Vprašamo, ali smo prav razumeli, kar je bilo rečeno. S tem lahko razjasnimo, kar smo mi ali drugi morda narobe interpretirali.

g) *Zamejitev konflikta* pomeni ohranjanje konflikta na čim nižji stopnji, to je na ravni osredotočenosti na problem. To naredimo tako, da se izogibamo elementom, ki povzročajo ekspanzijo.

h) *Spreminjanje konflikta v problem* pripomore k temu, da se osredotočenost usmeri z osebe na problem, ki se nato začne reševati.

i) *Fleksibilna rigidnost* je pojem, ki opisuje vzajemno sodelovanje kljub vztrajanju pri svojih interesih ali potrebah. Za reševanje takih konfliktov je pomembno, da sta obe strani rigidni glede temeljnih ciljev, vendar fleksibilni glede sredstev za njihovo doseganje.

j) *Zaveznitvo* je naravnost, kjer kljub konfliktu sodelujemo, da bi rešili problem. Pomeni to, da postavimo na prvo mesto kvaliteto odnosa, kljub temu pa ne odstopamo od svojih interesov in ne pustimo, da bi to počel drugi. Poudarja rešitev, ki bo ustrezna vsem.

k) *Vzpostavljanje pravil za ravnanje s konflikti* je priporočljiv način ravnanja s konflikti. Skupine, ki se poznajo in dobro delujejo, imajo dobro razvit sistem pravil. Če imamo destruktivne navade ravnanja s konflikti je dobro, da razvijemo nove, bolj funkcionalne in kompatibilne strategije.

1.2 Alternativno reševanje sporov

V tem podpoglavju so opisane glavne značilnosti alternativnega reševanja sporov. Opisana je definicija pojma in trenutna zakonodaja v Sloveniji. Na kratko je opisana arbitraža, ki je poleg mediacije oblika zunajsodnega reševanja sporov, čeprav je bolj podobna sodnemu reševanju sporov. Opisane so tudi nekatere razlike mediacije in arbitraže.

1.2.1 Definicija pojma: alternativno reševanje sporov

V Društvu mediatorjev Slovenije (Betetto in ostali 2011: 13) pravijo, da razprave o alternativnem reševanju sporov (v nadaljevanju ARS) nakazujejo, da splošno sprejeta definicija tega pojma ne obstaja. Prevladuje stališče, da je ARS katerikoli postopek, ki je alternativen razsojevalnim postopkom.

Na internetni strani Ministrstva za pravosodje in javno upravo (Internet 3) so zapisali, da je alternativno reševanje sporov reševanje sporov na način, ki ne pomeni sojenja. Navadno vključuje pomoč ali posredovanje nevtralne tretje osebe, ki strankam omogoči rešitev spornega razmerja.

Šetin Tekavčeva (2002: 18) podaja razlago, da v modernem času pomenijo alternativne metode reševanja sporov kakršenkoli formalen ali pol formalen postopek poleg sodnega, ki ga je mogoče uporabiti za reševanje različnih sporov, ne glede na to, v kateri fazi je spor oz. ali je v zvezi z njim že sprožen sodni postopek. Dodaja (Prav tam), da se v angleški teoriji metode ARS definirajo kot niz različnih postopkov, ki se uporabljajo kot alternativa razsojevalnim postopkom reševanja sporov pred sodiščem in arbitražami.

Mediacija je po mnenju teorije in prakse glavni in tipični predstavnik ARS, ki pa so se mu takoj ali sčasoma pridružile še druge metode (Šetinc Tekavc 2002: 11): minisojenje, zgodnja nevtralna ocena, sumarna porotna obravnava, varuh človekovih pravic, arbitraža, zasebni sodnik, poravnalni sestanki idr. (Šetinc Tekavc 2002: 18).

Bistvena prednost postopkov ARS, v primerjavi s sodnimi postopki, je njihova fleksibilnost, saj jih je mogoče poljubno spreminjati za potrebe spora (Šetinc Tekavc 2002: 11).

1.2.2 Zakonodaja ARS v Sloveniji

Zakon o alternativnem reševanju sodnih sporov (Ur.l. 91/2009) je bil sprejet leta 2009. Zakon nalaga sodiščem obvezen sprejem in izvajanje programa mediacije. Cilj zakona je olajšati dostop do ARS in spodbuditi mirno reševanje sporov s spodbujanjem uporabe mediacije in zagotavljanjem uravnovešenega odnosa med mediacijo in sodnimi postopki (Betetto in ostali 2011: 71).

O *zakonu o pravnem postopku* (Ur.l.29/1999) Društvo mediatorjev Slovenije (Betetto in ostali 2011:76) pravi, da zakon predvideva oblike alternativnega reševanja sporov – ne glede na to, ali se te izvajajo popolnoma neodvisno od sodišča ali pa gre za program alternativnega reševanja sporov, pridružen sodišču – v povezavi z institutom poravnalnega naroka.

1.2.3 Arbitraža in glavne razlike med arbitražo in mediacijo

Arbitraža je eden od načinov zunajsodnega reševanja sporov, saj se spor ne rešuje pred državnimi pravosodnimi organi (Zalar 2010: 153). Dokončne rešitve spora ne sprejemata stranki sami, temveč o sporu avtoritativno odloči od strank neodvisna tretja oseba, katere odločitev stranki zavezuje (Prav tam). Stranke imajo več svobode pri izražanju želja in potreb kot pri sodnem postopku.

Arbitraža odloči namesto strank, medtem ko mediacija spodbuja stranke, da se odločijo same, pravi Šetinc Tekavc (2002: 20). Arbitražno reševanje sporov ima več skupnega s sodnim odločanjem, saj je, tako kot pred sodiščem, tudi pred arbitražo končna odločitev strankama vsiljena (Prav tam). Postopek mediacije se začne z neformalnim predlogom, za začetek arbitražnega je potrebna tožba. V nadaljevanju je arbitražni postopek podoben sodnemu, saj se opravi obravnava, pri mediaciji pa se mediator sestane s strankami na neformalnem sestanku (Prav tam). Zalar (2010: 153) se strinja, da je v primerjavi z mediacijo, conciliacijo ali pomirjanjem arbitraža po svoji naravi bistveno bolj podobna sodnemu odločanju.

Bush in Folger (2011: 52) menita, da postopki, kot je arbitraža, lahko dobro opravijo delo kot mediacija v smislu, da prispevajo k rešitvi konflikta. Avtorja menita, da so drugi alternativni postopki manj sposobni krepiti v strankah spora večjo moč in sočutje ter tako doseči moralno rast in transformacijo, kot to lahko doseže mediacija.

1.3 Mediacija

1.3.1 Definicija mediacije

Mediacija je izpeljana iz latinskih besed *medius*, *medium* (= v sredini). Mediacija pomeni sodelovalni proces reševanja konfliktov, v katerem ena ali več nepristranskih tretjih oseb (mediatorjev) dvema ali več strankam v sporu pomaga pri komunikaciji in doseganju obojestransko sprejemljivih rešitev (Parkinson 2011: 18).

Lamovec (2005: 1) pravi, da je mediacija vedno koristna, kadar imamo dve sprti strani, ki se nista zmožni dogovoriti za obojestransko sprejemljivo rešitev. Dodaja, da prava motivacija udeležencev mediacije prepreči nepotrebno pravdanje na sodiščih. Meni, da bi moralo biti sodišče zadnja možnost, ampak je v Sloveniji prevečkrat na prvem mestu reševanja sporov.

Iršič v knjigi *Mediacija* (2010: 61) pravi, da je mediacija proces, v katerem tretja nevtralna stran – mediator oz. mediatorji – podpira dve (ali več) strani s spornim vprašanjem ali področjem pri razjasnjevanju nesporazuma in iskanju skupne rešitve.

Maričeva (2010: 1) meni, da je mediacija korak naprej v čisto novo dimenzijo obvladovanja konfliktov, kjer lahko udeleženci zagovarjajo in uveljavljajo svoje interese, ki se ne skladajo z interesi drugega, in kljub temu dobijo možnost, da so slišani in upoštevani. In kjer jim nekdo tretji pomaga, da najdejo pot, ki bo dobra za vse.

V najširšem pomenu pa je ideja mediacije povezana z idejo medčloveške tolerance, z graditvijo boljših medsebojnih odnosov, z idejo zmanjševanja nestrpnosti, proti nasilju in sovraštvu. Mediacija je tako poleg sodnega in drugih načinov reševanja sporov pomemben sestavni del pravne in socialne države (Ristin 2008: 7, 8).

Zdenka Čebašek - Travnik (2008: 6) je prepričana, da je mediacija ena od poti, po kateri bomo lahko odpravljali vsaj nekatere kršitve človekovih pravic, zato si želi, da bi se ideja o njej razširjala med vsemi, ki delamo v dobro ljudi, pa naj bo to v zdravstvu, šolstvu, sodstvu, sociali, skupnosti ali drugje.

1.3.2 Izvor in razvoj mediacije

Izvor in razvoj mediacije je v nadaljevanju opisan po povzetkih iz besedil avtorjev Iršič (2010: 19), Šetinc Tekavc (2002: 17) in Parkinson (2011: 18, 19):

Alternativno reševanje sporov je staro kot človeštvo samo. V Bibliji je omenjeno arbitražno reševanje sporov, uporabljali so ga stari Rimljani, v Avstralski koloniji Viktoriji je bil to prvi način reševanja sporov. Najstarejši podatek o mediaciji sega v zgodovino sumerske civilizacije, pravi Iršič (2010: 19). Konfucij je že v 5. stol. pr. n. št. spodbujal ljudi k reševanju spora dveh strank s tretjo, nevtralno osebo, ki bo pomagala obema priti do sporazumne rešitve. Na Kitajskem je bila mediacija glavno sredstvo reševanja sporov, prav tako ima mediacija bogato zgodovino na Japonskem. Sodni spor se tam upošteva kot zadnja možnost. V Afriki je spore reševal zbor vaščanov, kjer so vaški veljaki pomagali sovaščanom poiskati rešitev brez sankcij in brez avtoritativnosti, opisuje prve razvoje mediacije Šetinc Tekavc (2002: 17).

Neformalno reševanje sporov se je v obliki mediacije pojavljalo v vseh kulturah v razširjenih družinah oz. rodbinah, pravi Šetinc Tekavc (Prav tam). V Angliji so v 60. letih 19. stol. ustanovili prve spravne odbore (Boards of Conciliation), ki so pomagali pri reševanju sporov v nekaterih industrijskih panogah. Leta 1920 je ameriška židovska skupnost ustanovila Židovski spravni odbor (Jewish Board of Conciliation) za spodbujanje sporazumnega reševanja sporov.

Šetinc Tekavc (2002: 18) dodaja, da se je v ZDA v 60. letih prejšnjega stoletja začel razcvet alternativnih metod reševanja sporov. Primerov na sodiščih je bilo preveč, ta pa jih niso bila sposobna rešiti sproti. Začele so se razvijati prve organizacije, ki so začele razvijati alternativen pristop. Mediacijski centri so delovali na lokalni skupnosti in to zunaj oz. neodvisno od sodnega sistema. Uspeh je bil navdušujoč, zato so pionirji mediacije želeli razširiti pristope in znanje ljudem v sporu, da je možno rešiti spor brez sodnega postopka. Taki dogovori zunaj sodišč so po prvih raziskavah kazali večjo učinkovitost in večje zadovoljstvo strank, ki so se bolj držale dogovorov sklenjenih na mediaciji (Prav tam).

Bush in Folger (2011: 23, 24) sta med raziskovanjem zgodovine mediacije ugotovila, da se je mediacija začela širiti na področja družinskih in medosebnih konfliktov pred približno petintridesetimi leti. Pred tem je bila znana le na področju delovnih razmerij. Od leta 1970 do

danes se uporablja na skoraj štiristotih področjih. Uporablja se v ločitvenih, okoljskih, stanovanjskih in institucionalnih sporih, pri manjših zahtevkih idr.

V vsakdanjem življenju se mediacija uporablja na različne načine z namenom lažje komunikacije in pomoči strankam v sporu pri sprejemanju sporazumnih odločitev (Parkinson 2011: 19).

1.3.3 Razvoj mediacije v Sloveniji

Mediacija za Slovence ni novost, pravi Šetinc Tekavc (2002: 117), saj smo v prejšnjem družbenopolitičnem sistemu poznali t. i. poravnalne svete. Ti v svojem bistvu predstavljajo ravno mediacijski način reševanja sporov. Problem delovanja poravnalnih svetov je bil po mnenju njihovih predsednikov zlasti neobveščenost ljudi o prednostih postopka ter o tem, da je možno reševati tudi civilne zadeve (ne samo medsosedske in mejne spore). Problem je predstavljala tudi nezadostna strokovna usposobljenost članov poravnalnih svetov (Šetinc Tekavc 2002: 124).

Svetovalni razgovor na centrih za socialno delo ob razvezi zakonske zveze je pomoč zakoncema, da se razideta na human način, kar je predvsem v korist otrok (Šetinc Tekavc 2002: 125). Sodišče določi ali morata zakonca pred razvezo opraviti svetovalni razgovor na centru za socialno delo. Predvidenega svetovalnega razgovora med zakoncema ne moremo označiti kot mediacijo, čeprav se lahko dogovarjata o vprašanjih premoženja, preživnini ipd., a glede otrok imajo zadnjo besedo še vedno sodišča. Šetinc Tekavc (Prav tam) ne vidi ovire, da se zaradi tega mediacija ne bi uporabljala.

Leta 1994 so mediacijo prvič uvedli na petnajstih centrih za socialno delo po Sloveniji. Namen je bil pomagati staršem in otrokom ob ločitvi staršev. Usposobili so se prvi mediatorji po evropskih smernicah za mediacijo. Od takrat dalje se je izobraževanje omogočilo tudi v okviru Pravno-informacijskega centra (znotraj katerega je deloval Center za mediacijo), mediacijo so leta 2001 začeli uporabljati na Okrožnem sodišču v Ljubljani. Leta 2003 sta bila ustanovljena Zavod Rakmo in Inštitut za mediacijo Concordia. Društvo mediatorjev Slovenije je bilo ustanovljeno leta 2006, sledilo mu je Združenje mediacijskih organizacij Slovenije in leta 2010 ustanovljen Slovenski forum za transformativno mediacijo (Iršič 2010: 21, 22).

1.3.4 Prednosti mediacije

Zalar (2010: 34) o prednostih mediacije pravi, da je navadno cenejša in hitrejša od sodnega postopka. Nadaljuje, da mediacija strankam omogoča širše možnosti rešitve spora od tistih, ki so mogoče v pravdnih postopkih, saj vključuje dogovore, kot so opravičilo, pojasnilo, nadaljevanje osebnega, poklicnega ali poslovnega razmerja pod spremenjenimi pogoji, dogovor o izpolnitvi nečesa, česar stranka po zakonu sicer ni dolžna storiti, in podobno. Prav tako pravi Zalar (Prav tam), da je prednost mediacije v tem, da jo je navadno možno organizirati takoj, ni čakalnih vrst, lahko je končana v enem dnevu, je neformalna in vključuje vse neposredno prizadete stranke. V postopku lahko sodelujejo tudi tisti, ki še niso ali pa sploh ne morejo biti udeleženci pravde. Mediacija je prve tri ure brezplačna (razen za gospodarske spore). Mediacija je popolnoma brezplačna v nekaterih posebej pomembnih sporih. To so spori iz razmerij med starši in otroki ter spori o odpovedi pogodb o zaposlitvi. Mediacijo na sodiščih je prve tri ure mediacije financiralo sodišče. Družinska mediacija se financira preko razpisov in zasebnih donatorjev. Razpise približno enkrat letno objavlja Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (Osebni kontakt: Marko Iršič).

Rezultati študij o mediaciji so zelo spodbudni, segajo tudi do 90 % uspešnosti, pove Iršič (2010: 63–68). Nadaljuje, da v procesu mediacije odločajo o vsebini rešitve udeleženci sami, ne pa tretja oseba (npr. sodišče). Tako je dogovor, ki ga sprejmeta stranki, soglasen in je zadovoljstvo ob rešitvi obojestransko (če je sprejemljiv, ni nujno da je povsem zadovoljiv za obe strani, zadovoljivo je, da je prišlo do zadovoljivega zaključka z obeh strani). Spremljanje učinkov mediacije je pokazalo, da je zanesljivost dogovora večja kot pri sklepih sodišč. V mediaciji ni negativnih tveganj, če je mediator strokovno usposobljen (Prav tam).

1.3.5 Mediator in somediacija

Mediator je tisti, ki s svojim posredovanjem skuša pomagati ljudem, ki so se znašli v konfliktu (Bush in Folger, 2011: 55).

Mediator je nepristranska in nevtralna tretja oseba, ki udeležencem s spornim vprašanjem ali področjem pomaga pri razjasnjevanju nesporazuma in iskanju rešitve. Glavni elementi vloge mediatorja so, da je nevtralen in nepristranski, da skrbi za proces in ne za vsebino, da skrbi za spoštljivost in dostojanstvo, da posluša in skuša razumeti in da usmerja k iskanju skupnih točk in možnih rešitev (Iršič 2010: 137).

Prgić (2010: 56) pravi, da mediator skrbi za spoštljivost in dostojanstvo ter usmerja k iskanju skupnih točk in rešitev. Je nevtralen (ne izraža svojega mnenja o vsebini in ne sodi – obema stranema omogoča enakovreden položaj). Skrbi za proces (ne razsoja o vsebini, ne daje nasvetov, ne sodi, kdo ima prav in kdo nima).

V osmem členu zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah (Ur. l. 56/2008) sicer piše, da lahko mediator ves čas mediacije daje predloge za rešitev spora, ampak taka rešitev strank ne zavezuje.

Prgić (2010) piše, da mora mediator poslušati in postavljati vprašanja tako, da udeleženci pridejo do vpogleda, na osnovi katerega se bodo odločili, kaj bodo storili. Udeleženci morajo problem rešiti sami, mediator ga ne more rešiti namesto njih. Glavni cilj mediacije je pomagati udeležencem, da sami pridejo do rešitve, saj so sami največji eksperti iz izkušenj.

Delovanje mediatorja je omejeno na določene postopke, tehnike in veščine, s katerimi pomaga strankama vzpostaviti pogajanja in s pomočjo katerih naj se njun spor reši na sporazumen način. Fulton (1989) razmišlja o mediatorju kot o osebi, ki spodbuja komunikacijo med strankama, pomaga pri identifikaciji spornih in nespornih področij ter nasploh pomaga strankama razrešiti njun spor, pri čemer pa jima ne vsili nikakršne (svoje) rešitve (Šetinc Tekavc 2002: 15).

Pel (2010) poudarja pomembnost izbire mediatorja, saj meni, da so osebne kakovosti mediatorja bistvene za kakovost mediacije in verjetnost uspeha. Pri izbiranju je treba upoštevati tudi dva vidika kakovosti mediatorja, to sta usposobljenost in ustreznost. Pri

usposobljenosti gre za neodvisno preverljiva merila kakovosti, kot sta na primer izobrazba in poklicne izkušnje, pri ustreznosti pa gre bolj za to, kako dobro se mediator s strankama ujame (Pel 2010: 153). Izbira mediatorja je pomembna tudi glede na slog mediacije, ki ga stranka želi, in za kateri slog mediacije je mediator usposobljen.

Mediator mora razmisliti o dveh vprašanjih:

- Kakšno pomoč si stranke želijo in potrebujejo od njega?
- Za kaj pravzaprav gre v konfliktu, v katerem naj bi mediral? (Bush in Folger, 2011: 55).

Mediatorji medirajo v primerih, za katere so pristojni. Upoštevati morajo kompleksnost posameznih problemov in se prepričati, ali so kot mediatorji zanje ustrezno usposobljeni (Parkinson 2011: 28).

Somediacija

Mediatorji lahko medirajo sami ali sodelujejo z enim ali več mediatorji. Somediacija pomeni večinoma sodelovanje med dvema mediatorjema pri vodenju mediacije. Mediatorja v somediaciji lahko nastopata v enakih ali pa v različnih vlogah in odgovornostih (Iršič 2010: 142). Pel (2010) izhaja iz nizozemske opredelitve, kjer somediacija pomeni odnos učitelja in učenca, za uspešno napredovanje mediacije pa je odgovoren izkušen mediator. Zavestno izbrano partnerstvo dveh izkušenih mediatorjev, ki si delita odgovornost, se po tem konceptu imenuje timska mediacija.

Somediacija in timska mediacija se najpogosteje uporabljata v zapletenih primerih, kot so strokovno, pravno ali čustveno zapleteni primeri, primeri z veliko strankami, primeri razveze zakonske zveze, medkulturni primeri ipd. (Pel 2010: 162). Uporablja se tudi za usposabljanje novih mediatorjev, pri superviziji, pri zagotavljanju ravnovesja in podpore (moči, med spoloma), za spreminjanje dinamike procesa, širjenje znanja in sposobnosti ter večanje števila in vrste strategij, ki jih je mogoče uporabiti (Parkinson 2011: 53).

Če dobro sodelujejo kot ekipa in se dopolnjujejo, so možnosti za rešitev težavnih in napornih konfliktov večje. Če pa niso složni in se ne razumejo, lahko zadeve še poslabšajo (Parkinson Prav tam).

Pomanjkljivosti somediacije oz. komediacije, ki jih opisuje Parkinson (2011: 57–60), so predvsem v višjih stroških, času in logistiki. Dva ali več mediatorjev se težje časovno in prostorsko uskladi, lahko pride do čakanja in zato do odložitve mediacije. Če mediatorja nista složna in procesa ne vodita v isto smer, lahko pri udeležencih povzročita zmedo in ogrozita mediacijski proces. Konflikt se lahko zaostri tudi, če mediatorja nezavedno stopita vsak na svojo stran enega od udeležencev. V primeru, da nastopita skupaj preveč samozavestno, si ves čas pritrujeta v odgovorih, lahko prav tako ogrozita potek dogajanja, saj udeležencem otežita izražanje pogledov, ki so drugačni od skupnih pogledov mediatorjev.

Parkinsonova (2011: 59–60) podaja pogoje za uspešno somediacijo. Za uspešno somediacijo je pomembno, da mediatorja sodelujeta med sabo, da razumeta medsebojne poglede in vrednote ter se medsebojno podpirata. Pomembno je, da sta mediatorja usposobljena za proces, da govorita isti strokovni jezik, da upoštevata vprašanja glede stroke in prakse ter da si v procesu zaupata. To dosežeta tudi z dogovori o vlogah in nalogah ter o tem ali bosta enakovredna ali bo eden od njiju prevzel glavno vlogo. Na mediacijsko srečanje se pripravita in po srečanju poročata o njegovem poteku. Priporočljivo je, da si pripravita tudi nadomestni načrt, saj tudi če upoštevata praktične vidike v procesu, ne gre vse vedno po prvotnem načrtu.

Mediatorji, ki medirajo sami ali s komediatorjem, lahko uporabijo sidrno mediacijo. Prvi mediator »zasidra« proces in ga povezuje, drugi mediator, ki je lahko predstavnik druge discipline, se v že zasidran proces vključuje s svojim strokovnim znanjem.

1.3.6 Temeljna načela mediacije:

Za kvaliteten proces mediacije je potrebno, da so sprejeta in uporabljena naslednja načela mediacije, od katerih je primarno odvisno, kako bo mediacija potekala (povzeto po Iršič 2010: 69–74).

a) *Načelo nepristranskosti in nevtralnosti*: Mediatorjeva vloga v procesu mediacije mora biti nevtralna in nepristranska. To pomeni, da je enako naklonjen obema stranema, ne dela v korist ene ali druge.

b) *Načelo prostovoljnosti*: Soglasje za sodelovanje v procesu mediacije mora biti prostovoljno. Prav tako udeleženec prostovoljno sodeluje, izraža svoje poglede in interese ter

sodeluje pri iskanju rešitev. V nekaterih primerih je mediacija obvezna (lahko tudi zakonsko odločena), kar ne pomeni, da sodelovanje ni prostovoljno. To pomeni, da se mediacije uporabnik udeleži, ne glede na to, ali je obvezna ali ne. Neproستovoljnost pri sodelovanju lahko predstavlja oviro, ki oteži ali celo onemogoča uspešnost procesa.

c) *Načelo zaupnosti*: Podatki pridobljeni v času mediacije so zaupni, razen če se razkrijejo kazniva dejanja, ki jih je po zakonu potrebno prijaviti. Zaupnost se lahko ob soglasju vseh udeležencev mediacije, vključno z mediatorjem, tudi opusti.

d) *Načelo neformalnosti postopka*: Kot postopek je mediacija fleksibilna in neformalizirana. Lahko poteka na različne načine, vključno z možnostjo, da udeleženci sooblikujejo tudi sam potek postopka.

e) *Načelo poštenosti in zakonitosti*: Doseženi sporazum na mediaciji mora biti pošten in zakonit. Če dogovor ni zakonsko legitimen, lahko mediator odstopi iz vloge mediatorja. Načelo poštenosti mediatorja zavezuje, da postopa pošteno, da udeležencev ne zavaža, v smislu, da bi jih prisilil v sporazum.

f) *Načelo ekonomičnosti in učinkovitosti*: Postopek mediacije je načeloma cenovno in časovno ugodnejši kot večina alternativnih postopkov.

g) *Načelo enakopravnosti udeležencev mediacije*: Udeleženca sta v procesu mediacije enakopravna, četudi sta lahko zunaj procesa v drugačnem položaju (npr. starš in otrok). To omogoča, da enakopravno izražata svoja mnenja, interese in želje, saj je cilj njuno sodelovanje pri iskanju oz. konstruiranju rešitve, ki bo dobra oz. sprejemljiva za oba.

h) *Načelo avtonomnosti*: Pri sprejemanju odločitev so stranke v mediaciji povsem avtonomne. Dogovore lahko formalizirajo, če se tako odločijo. Prav tako se odločijo za pravno težo izida mediacije.

i) *Načelo pravne navezanosti*: Izid mediacije za stranke ni pravno zavezujoč, razen če se tako odločita sama udeleženca in svoj sporazum tudi formalno potrdita.

j) *Načelo samoodgovornosti*: Mediator ni odgovoren za vsebino in informacije, relevantne za njihov spor in izid mediacije. Udeleženci so odgovorni za odločitve, ki jih sprejemajo, kot tudi za to, da se odločajo na podlagi pravnih informacij.

1.3.7 Vrste mediacije

V tem poglavju bodo opisane različne oblike oz. vrste mediacije. Najprej bo opisano, kako se mediacija razlikuje glede organizacije sestankov. Nadalje bodo opisane delitve na različne modele oz. smeri mediacije z obravnavo različnih kriterijev glede na mediacijski pristop. Najpogostejše uporabljeni modeli so transformativni, facilitativni in evaluativni model. Mediacija je drugačna glede na področja delovanja, lahko je družinska, šolska idr. Odvisna je tudi od izvajalca procesa. Lahko se izvaja v skupnosti, samostojno, interno idr. Mediacija se lahko izvaja preventivno, kurativno ali proaktivno. Način izvajanja je odvisen od zaostrenosti spora. V nadaljevanju so različne vrste mediacije podrobneje opisane.

1.3.7.1 Modeli mediacije

Prevladujejo štirje modeli mediacije, to so transformativni, facilitativni, evaluativni in narativni model.

a) *Facilitativni model* je izmed vseh najbolj strukturiran in zaenkrat še najbolj uporabljen model mediacije (Linden v Foster 2003), kjer mediator sprašuje, potrjuje in normalizira različne poglede udeležениh v mediaciji ter kjer tudi išče in analizira možnosti za rešitve (Zumeta v Foster 2003). Pel (2010: 51) pravi, da je glavni cilj tega modela poiskati hitro rešitev, utemeljeno na izhodiščnih interesih namesto na strogo pravnih naslovih, ki jo bo spremljalo izboljšano komuniciranje, tudi v prihodnjih sporih. Mediator nevtravno posluša obe strani in jima pomaga analizirati vprašanja, ampak ne predlaga rešitev in ne ponuja mnenj o potencialnih rezultatih, saj je to nekoristno in neproduktivno, meni Iršič (2010: 87).

b) *Evaluativni model* se je razvil v 80. letih kot odgovor na povečano število mediacij, dodeljenih na sodišču (Etcheson v Foster 2003). Iršič (2010: 88) pravi, da je ta model mediacije bolj raziskovalne narave, in sicer raziskuje možnosti udeležениh na mediaciji glede njihovih primerov in pravnega položaja. Mediator sodeluje s strankami, da bi našle zadovoljivo rešitev z opredelitvijo prednosti in slabosti primera, kar lahko vodi do tega, da napove izide sodnega postopka, predlaga lahko tudi različne možnosti poravnave.

Pel (2010: 50) pravi, da imata v tem modelu stranki zelo malo nadzora nad vsebino, saj mediator (pomirjevalec) vodi pogajanja glede na lastne razlage materialnih in postopkovnih

pravnih meril za pravilno rešitev. Dodaja, da je prednost tega modela v hitrem izidu in v uporabi mediatorjevih znanj, ki pripomorejo k rešitvi, ki je verjetno v skladu s pravnimi pravili. To je lahko tudi slabost, saj ima mediator veliko odgovornost za vsebino, ki lahko škoduje prilagodljivosti rešitve. Slabost vidi tudi v nejasni razliki med poravnavo, doseženo s pogajanjem, in odločitvijo tretje strani ter v tem, da izid ni povezan z interesi v sporu. To pomeni, da so interesi strank v sporu bili neupoštevani, izid se je končal pristransko.

c) *Transformativni model* mediacije ali preobrazbeni model je model, ki mu bomo v tej nalogi namenili več pozornosti v naslednjem poglavju. Cilj tega modela je namreč doseči pravo spravo, s katero se bo izboljšal in podaljšal tudi odnos med strankama (Pel 2010: 51).

Osredotoča se na dva ključna medosebna procesa, kot pravi Iršič (2010: 88), in sicer sta to opolnomočenje in priznavanje. Dodaja, da je model še posebej primeren za kompleksnejše in bolj zaostrene spore ter za tiste, kjer je močno prisotna problematika odnosov in/ali čustvena dimenzija. V procesu transformativne mediacije lahko stranke ponovno pridobijo občutek za sposobnost in povezanost, obrnejo negativen konfliktni krog, vzpostavijo konstruktivno (ali pa vsaj nevtralno) interakcijo in se z mediatorjevo pomočjo premaknejo naprej na pozitiven način (Bush in Folger 2011: 67).

d) *Narativna mediacija* predvideva, da se ljudje ujamejo v krog konflikta, ker se z njim poistovetijo (Billikopf - Encina v Foster 2003). Osredotoča se na pripovedovanje zgodb in dogodkov, ki strankam pomagajo k lažjemu razumevanju situacije. Narativni mediatorji pomagajo strankam sestaviti nove in bolj konstruktivne zgodbe (Wislade in Monk v Iršič 2010: 90).

V Sloveniji prevladujejo trije modeli mediacije, transformativna, facilitativna in evaluativna mediacija. V nadaljevanju so opisane njihove medsebojne razlike (po Iršič 2010: 90–98).

Pri transformativni in facilitativni mediaciji mediator ne podaja mnenj in predlogov glede vsebine, ampak vodi proces iskanja skupne rešitve, kakor to počne pri evaluativni mediaciji. Udeleženci sami nosijo odgovornost za vsebino in tudi za strokovno ustreznost rešitve. To pomeni, da mediator sledi vsebini, kakršno mu predstavijo udeleženci.

Za stvarne spore je primernejša facilitativna mediacija, za spore, kjer je močno prisotna medosebna in čustvena dimenzija spora, pa je primernejša transformativna mediacija.

Pri evaluativni in facilitativni mediaciji je glavni cilj razrešitev spora. Tudi pri transformativni mediaciji je eden od ciljev razrešitev spora, vendar dopušča, da o tem odločajo udeleženci. Če se med postopkom pokaže, da je jedro spora drugje, transformativni mediator sledi udeležencem, podpira proces komunikacije, karkoli udeleženca želita razreševati.

1.3.7.2 Mediacija glede na organizacijo sestankov

a) Običajno je mediacija organizirana kot *niz periodičnih sestankov*, ki so (lahko) časovno omejeni (Šetinc Tekavc 2002: 80). Poteka lahko skozi neko periodično obdobje, na primer nekaj tednov ali mesecev, kar je primerno predvsem za družinske spore.

b) *Izmenjevalna mediacija* je sestavljena iz individualnih mediacijskih srečanj z obema strankama, pri čemer se mediator enkrat pogovarja z eno, drugič pa z drugo stranko. To je model, ki ga večinoma uporabljajo v gospodarski mediaciji (Parkinson 2011: 61). Če mediator dela z vsako stranko posebej, to strankama ne pomaga, da bi se medsebojno slišali in bili sposobni neposredno pogovarjati druga z drugo, ko se mediacija konča (Prav tam).

c) Če želijo stranke rešiti zadevo takoj, se izvede *maratonska mediacija*. Traja tako dolgo, dokler se spor ne razreši. Šetinc Tekavc navaja primer spora med študenti in vodstvom univerze Kolumbija iz leta 1996, kjer je mediacija trajala štiri dni z nekaj vmesnimi premori. Spor je prišel tako daleč, da so študentje v podkrepitev svojih zahtev celo zavzeli eno izmed univerzitetnih stavb. Mediatorica, ki je obenem tudi profesorica na univerzi, je skupaj s somediatorjem poskušala rešiti nastalo situacijo. V tem primeru Šetinc Tekavc (2002: 80–81) označi nastali proces mediacije kot *krizna mediacija*. Pri krizni mediaciji so po navadi vse stranke zainteresirane za rešitev spornega vprašanja, zato je mediacija učinkovitejša. Mediator poskuša v takih primerih stranke pripeljati iz krize in reševanje spora preložiti na drug, primernejši čas. Krizna mediacija je primerna za reševanje sporov v zaporih, v primeru stavk, bojkotov ipd.

1.3.7.3 Mediacija glede na področje delovanja

Ločimo več vrst mediacije glede na to, kje jo izvajamo. Glede na to, kje se izvaja, različni mediatorji uporabljajo različne pristope, kot bomo videli v nadaljevanju. Za socialno delo je

pomembno, da opišemo družinsko medicijo, ki se ponekod že izvaja na centrih za socialno delo. Socialni delavci oz. delavke lahko medicijo uporabljajo tudi v šolah, zaporih, v lokalni skupnosti, v podjetjih in kot neformalno medicijo tudi, ko niso v formalnem procesu medicije.

a) *Družinska medicija*: Parkinsonova (College of Mediators 1995 v Parkinson 2011: 22) družinsko medicijo opisuje kot proces, v katerem so udeleženi pari ob ločitvi ali razvezi, da se tako bolje sporazumejo med sabo ter se zavestno odločijo o ločitvi, razvezi, otrocih, financah ali lastnini. Kraljičeva (2005) pravi, da je zelo pomembno, da poskušata starša ob razvezi zakonske zveze rešiti vsa medsebojna razmerja in če jih ne moreta sama, se lahko obrneta po pomoč k družinski mediciji. Dodaja, da je družinska medicija namenjena osebam, ki bodo kljub ločitvi ali razvezi še naprej v razmerju.

Družinska medicija pa obsega tudi druge konflikte, ki nastanejo v družini. Bodisi med starši in otroki, med otroki ali med širšim sorodstvom. Kot sem že omenila v prejšnjih poglavjih, proaktivna medicija med partnerjema lahko nastopi še pred razvezo in daje možnost, da partnerja spor rešita brez razveze. Iršič (2010: 99, 100) meni, da je družinska medicija namenjena družinam oziroma ožjim in širšim družinskim članom, ki so se znašli v konfliktni situaciji. Primerna je za reševanje sporov, ki so povezani z družinskimi odnosi. Primerna je za razreševanje sporov in izboljševanje odnosov znotraj družine ali med bivšimi družinskimi člani, pogosto se uporablja v postopku ločitve. Tudi na internetni strani skupnosti centrov za socialno delo (Internet 2) piše, da je družinska medicija reševanje spornih vprašanj v dobrih odnosih ter reševanje sporov med partnerji/zakonci, ki skušajo izboljšati odnos, med partnerji/zakonci v procesu razhajanja oz. ločevanja, med bivšimi partnerji/zakonci in ne nazadnje med družinskimi člani oz. bližnjimi sorodniki.

Člani Sveta Evrope poudarjajo, da medicija v družinskih zadevah izboljša komuniciranje med člani družine, ublaži spor med strankami, omogoči mirno rešitev spora, zagotovi nadaljevanje stikov med starši in otroki, zmanjša socialne in ekonomske stroške razveze tako za stranke kot za državo, skrajša tudi čas, potreben za obravnavo spora. Statistični podatki Okrožnega sodišča v Ljubljani kažejo, da je največ uspešno končanih medicij pri sporih iz družinskih razmerij, to je 66,5 % v letu 2008 (Zalar 2010: 26). Na internetni strani skupnosti centrov za socialno delo (Internet 2) piše, da je uspešnost postopka odvisna od pripravljenosti strank na sodelovanje. Izkušnje strokovnjakov pa kažejo, da je delež strank, ki dosežejo končni sporazum v medijskem postopku izredno velik, okoli 85 %.

b) *Šolska mediacija*: je mediacija v šolskem okolju in je namenjena učencem, njihovim staršem in šoli, poleg tega pa tudi drugim subjektom, ki so tako ali drugače povezani s šolo (Iršič 2010: 103). Poslanstvo šolske mediacije opisuje Maričeva (2010: 3) in pravi, da je poslanstvo v ustvarjanju nove kulture medsebojnih odnosov, ki se bodo razvijali z mediacijo kot novim načinom reševanja konfliktov in pozitivnim vzorcem urejanja medosebnih odnosov.

Preventivni vzgojni programi o konstruktivnem obvladovanju konfliktov za učence/dijake je neposredno vzgojno-izobraževalno delo z učenci v obliki delavnic za spoznavanje in učenje o konstruktivnem obvladovanju konfliktov.

c) *Vrstniška mediacija*: je sama po sebi vrsta mediacije. Posebnost pri njej je, da v vlogi mediatorjev nastopajo učenci/dijaki sami.

Kaplan (v Prgić 2010: 40) pravi, da je nasilno reševanje konfliktov »out«, konstruktivno in mirno reševanje konfliktov pa »in«. Prgić opisuje tuja pričevanja o pozitivnih učinkih mediacije v šoli. Učenci, ki imajo dobre izkušnje z mediacijo v šoli, pogosto prenašajo pridobljeno znanje tudi v situacije zunaj procesa mediacije, izboljša se jim tudi sposobnost, da ostanejo nevtralni. Učenci se učijo samokontrole, sodelovanja, poslušanja in komunikacijskih vzorcev, ki zbližujejo posameznike in spodbujajo sodelovanje med njimi (Prgić 2010: 41, 42).

c) *Mediacija v podjetjih*: Iršič (2010) še posebej predlaga mediacijo v podjetjih kot primeren način reševanja sporov ali spornih vprašanj, če udeleženca spora ostajata v istem delovnem okolju. V primeru, da se spor ne razreši, je delo v podjetju omejeno, kar vpliva na odnose ljudi v podjetju kot tudi na kakovost delovanja podjetja.

d) *Mediacija med žrtvijo in storilcem*: Žrtev in storilec lahko mediacijo uporabita kot priložnost, da se na miren način soočita zunaj sodišč. Na mediaciji se lahko pogovorita, kako je kaznivo dejanje vplivalo na njuni življenji, da razrešita vprašanja, ki jih imata glede primera ali njegovih okoliščin, in da izrazita čustva in dobita močnejši občutek zaključka (Umbreid 2001 v Iršič 2010: 120). Izpostavi se vprašanje moči.

e) *Mediacija v skupnosti*: Po mnenju Šetinc Tekavc (2002: 85) je mediacija v skupnosti ena najbolj razširjenih oblik mediacije danes, ampak je tudi najbolj neformalna in neinstitucionalizirana. Iršič dodaja, da lahko mediacija v skupnosti poteka v okviru mediacijskega centra v lokalni skupnosti, ki je umeščen v neko okolje. Mediatorji, ki delujejo v teh centrih, so pogosto tam prostovoljno in so del skupnosti ali odražajo raznolikost skupnosti. Zajema področja v družinskih sporih, v sporih v soseski, med mladostniki in v šoli ter v sporih v povezavi z delom ali s pravosodnim sistemom. V okviru mediacijskih centrov

pa lahko potekajo tudi programi za razvijanje kulture dialoga in obvladovanje konfliktov, kar pripomore k boljšemu delovanju skupnosti (Iršič 2010: 121).

f) *Neformalna mediacija*: Mediacijo lahko uporabljamo v vsakodnevnem življenju, tudi če ne poznamo samega procesa. Neformalna mediacija se lahko uporablja povsod, kjer tretja nevtralna oseba pomaga dvema ali več osebam v sporu, da se pogovorijo in skušajo najti skupne rešitve. Tak primer bi bil, ko eden od staršev pomaga svojima otrokoma, ki sta v sporu, da se dogovorita.

g) Gospodarska mediacija, mediacija v kolektivnih delovnih sporih, mediacija na področju varstva okolja, mediacija na področju športa in mediacija v čezmejnih sporih so prav tako pomembne vrste mediacije, o katerih piše Iršič v knjigi Mediacija (2010: 122–124).

1.3.7.4 Mediacija glede na zaostrenost spora

Iršič (2010: 128, 129) glede na stopnjo spora opisuje preventivno, kurativno in proaktivno mediacijo.

a) Kadar se pojavi konflikt v odnosu in so udeleženi pripravljeni, da konflikt razrešijo in da poskusijo ponovno vzpostaviti odnos, uporabljamo *preventivno mediacijo*. Uporablja se za preprečevanje morebitnih posledic konflikta in je koristna, saj ohranja in izboljšuje odnose.

b) *Kurativna mediacija* je mediacija, ki nastopi, ko je konfliktna situacija že privedla do negativnih posledic in je potrebno le razrešiti nekatera vprašanja in druge pogoje prekinitve razmerja (npr. ločitev prinese vprašanje delitve premoženja). Kurativna mediacija je po mnenju Iršiča pogosta v družinski mediaciji, ko se zanjo odločita bivša partnerja, da bi razrešila sporna vprašanja. Pogosta je tudi v delovnopravnih sporih, ko npr. pride do prekinitve delovnega razmerja.

c) *Proaktivna mediacija* je po mnenju Iršiča še posebej koristna, saj se uporablja, ko spor šele nastaja. Mediacija v tem primeru pomaga vzpostaviti konstruktivno komunikacijo med udeleženci, da lahko nadaljujejo sodelovanje brez strahu in zadržkov. Iršič priporoča proaktivno mediacijo v podjetjih, saj meni, da bodo zaposleni zadovoljni in bodo bolj motivirani za delo. Tudi v družinski mediaciji lahko pravočasen obisk mediacije zelo pripomore h gradnji bodočega odnosa.

1.3.7.5 Mediacija glede na vlogo mediatorja

Glede na vlogo mediatorja delimo vrste mediacije na *aktivno in pasivno obliko*. Če je mediator aktiven pomeni, da je vključen v vsebino in dogovor, izraža svoje mnenje in strankama predlaga možne rešitve. Pasiven mediator sledi procesu in ga podpira ter zgolj pospešuje pogajanja med strankama.

1.3.7.6 Mediacija glede na izvajalca

Potek mediacije se razlikuje glede na ponudnika mediacije. Razlikuje se v postopku, izvedbi in kontekstu, v katerem poteka. Iršič (2010: 130–133) razlikuje naslednje ponudnike mediacije:

- a) *Interna mediacija* poteka v podjetjih ali organizacijah, kjer je eden od zaposlenih usposobljen za delo mediatorja. Interni mediator je kot zaposleni v podjetju hitro na mestu konflikta in je za svoje delo že plačan, zato ni potrebno dodatnih stroškov za zunanjega mediatorja.
- b) *Mediacija pri samostojnem mediatorju* je naslednja možnost, ki je na razpolago, če želimo na mediacijo. Mediator lahko mediacijo opravlja poleg svoje redne zaposlitve, saj mediacija zaenkrat še ni uveljavljena kot poklic.
- c) Mediatorji so povezani ali vključeni v razne organizacije, ki jih povezujejo. To so *mediacijske organizacije*, ki so lahko nevladne, lahko so podjetja, društva in drugo. Posameznik lahko v takšni organizaciji poišče pomoč pri iskanju mediatorja.

1.3.8 Faze mediacije

Avtorji različno delijo mediacijski postopek. Facilitativni postopki, ki se uporabljajo pri nekaterih samostojnih organizacijah po Sloveniji, uporabljajo drugačen pristop kot na sodiščih, kjer je večinoma v uporabi evaluativni model mediacije. Posameznik mora biti v vlogi mediatorja že od trenutka, ko to vlogo sprejme, pravi Iršič (2010: 153, 154). Takrat tudi začne potekati mediacijski proces, čeprav se jedrni proces odvija na srečanjih. Tudi po

zaključku mediacijskih srečanj se proces nadaljuje z udejanjanjem doseženega sporazuma in morebitnim spremljanjem s strani mediatorja.

Iršič (2010: 153–156) opisuje tri faze mediacije, ki so najbližje modelu transformativne mediacije, ki mu v tej nalogi posvečam več pozornosti.

1. Začetne ali pripravljalne faze vključujejo prvi stik in seznanjanje s problemom, povabilo ene strani ter pridobivanje soglasja za mediacijo. Po Zakonu o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah (Ur. l. 56/2008) se mediacija začne, ko se stranke sporazumejo za mediacijo. Stranke lahko vzpostavijo prvi stik z mediatorjem preko telefonskega klica, elektronske pošte ali preko osebnega stika ene od strank. Pri tem pogosto na kratko opišejo glavne značilnosti spora in svojo vlogo v njem. Možnosti za stik so tudi preko informacij tretje osebe, ki ima interes in željo, da se spor reši, ter osebni stik z obema vpletenima stranema. Kako bo postopek potekal, načrta mediator že v uvodnem nagovoru strankam. Gre za sklenitev določene pogodbe na psihološki ravni, ko stranke soglašajo, da bodo z mediatorjem sodelovale v smeri določenega cilja (Betetto in ostali 2011: 93).

2. Jedrne faze potekajo preko skupnih in ločenih srečanj, praviloma so medianti prisotni osebno ali pošljejo svoje predstavnike. Lahko potekajo tudi preko telekomunikacijskih sredstev (telefon, video konferenca ipd.). Ne glede na to, kako mediacijsko srečanje poteka, so faze in koraki, po katerih jedrni del poteka, med seboj prepleteni.

Podrobneje faze jedrnega dela delimo na:

- uvod, ki vključuje dobrodošlico, cilje in vloge, časovni okvir, potek srečanj, stroške, temeljna pravila in mandat,
- poslušanje dejstev in čustev,
- opredelitev problema ali problemov oz. namena mediacije,
- poglobljanje razumevanja in razjasnjevanja,
- odkrivanje interesov in potreb,
- odkrivanje skupnih točk in interesov,
- poudarjanje pozitivnosti in predlogov za rešitev,
- iskanje, dopolnjevanje in ustvarjanje možnosti,
- oblikovanje dogovora oz. rešitev (Iršič 2010: 163).

Faze so povezane in prepletene, proces se premika naprej in nazaj ali med fazami preskakuje. Problematika se tako obravnava večplastno, razrešuje se več problemov, lahko tudi na različnih ravneh hkrati (Prav tam).

3. Zaključne oz. nadaljevalne faze zavzemajo naslednjo vsebino:

- povzetek dogovora oz. rešitev,
- preverjanje soglasja in zadovoljstva z dogovorom,
- zapisovanje dogovora,
- formaliziranje dogovora,
- nadaljnji koraki,
- spremljanje uspešnosti,
- zahvale in zaključek (Iršič 2010: 186).

Preverjanje soglasja in zadovoljstva z dogovorom je pomemben del mediacije, saj mediator tako preveri, ali je mediacija bila uspešna. Uspešna je, če so stranke zadovoljne. Če z rešitvijo niso zadovoljne ali vsaj pomirjene, se dogovora najverjetneje ne bodo držale v takem obsegu, kot bi se morda, če bi bile z njim zadovoljne. Mediator ne sme hiteti z zapisovanjem dogovora, ampak mora dopustiti strankam tudi možnost, da si premislijo (Iršič 2010: 186).

1.3.9 Primernost sporov za mediacijo

Šetinc Tekavc (2002: 29) pravi, da so za mediacijo primerni vsi spori, če so stranke pripravljene iti skozi postopek mediacije in vanj vložiti trud. Iršič (2010: 76) se strinja in dodaja, da je pomemben način posredovanja tretje osebe, ki mora biti ustrezen za vrsto spora. Pomembno je, kateri pristop mediator uporablja za vrsto spora, da bo lahko koristno podpiral proces, ki bo vodil h konstruktivnemu reševanju konflikta. Evaluativni pristop npr. zadošča za konflikte, pri katerih so ključnega pomena strokovne ali celo pravne dimenzije. Pristop transformativne mediacije pa je primernejši za spore povezane s čustvenim ozadjem ali problematiko odnosa. Dodaja, da je vsak spor oz. konflikt med dvema ali več osebami primeren za mediacijo, smiselno je vsaj poskusiti rešiti konflikt na sporazumen način. Še posebej pa so primerni naslednji spori:

- a) *Udeleženca sta v trajnem odnosu in ga nameravata ohraniti*: Partnerski, starševski ali družinski odnosi, medsosedski odnosi, odnosi v podjetju, prijateljski odnosi itd. so odnosi, pri katerih je mediacija še posebej primerna metoda za reševanje sporov. Smiselno je poskusiti razreševati spore v trajnih odnosih, ki ga stranke želijo ohraniti ali ga ne morejo prekiniti.
- b) *Hitra rešitev spora bo v korist obema*: Mediacija je primerna v sporih, ki zahtevajo hitro rešitev. Spor se lahko razreši že v enem ali nekaj mediacijskih srečanjih.
- c) *Udeleženca se zavedata negativnih vidikov nereševanja spora na sporazumen način* (sodišče, gospodarska škoda, zdravje, vpliv na tretjo osebo): Mediacija je smiselna tudi, kadar se udeleženca v sporu zavedata, da je pomembno rešiti spor sporazumno, saj bodo sicer posledice negativno vplivale na druge ljudi ali posel.
- d) *Udeleženca želita zaupen postopek*: Postopek mediacije je zaupen, zato lahko udeleženca izrazita tudi stvari, ki jih na sodišču morda ne bi.
- e) *Udeleženca si želita biti slišana, upoštevana*: Mediacija je varen prostor, kjer sta udeleženca enakovredna in lahko oba izrazita svoje stališče. Mediacija omogoča obema, da povesta, kar se jima zdi pomembno, sta slišana in pri oblikovanju rešitve sodelujeta s svojimi predlogi.
- f) *Obstajajo problemi z dokazi*: Udeleženca na podlagi skupnega razumevanja situacije oblikujeta skupno rešitev. Dokaze predstavita in jih subjektivno pregledata.
- g) *Spor je tehnično zapleten in terja strokovne rešitve*: Kadar je pomembno, da se za rešitev spora razrešijo tudi tehnično zapletena vprašanja, je mediacija primerna oblika reševanja spora.
- h) *Udeležencema bi ustrezale netipične rešitve*: Rešitev problema udeleženca sooblikujeta sama in zato je lahko popolnoma prilagojena specifični situaciji spora.

Spori, ki so manj primerni ali niso primerni za mediacijo, se nanašajo predvsem na naravnost udeležencev ali na druge vidike situacije, ne pa toliko na vsebino spora. Iršič (2010: 80–84) navaja situacije, kjer so spori manj primerni za mediacijo:

- a) *Udeleženci sami ne morejo razrešiti spora, ker za to dejanje niso pristojni oz. pooblaščen*. Lahko pa v vsakem primeru prispevajo k rešitvi dogovora, če se odločijo za mediacijo. Lahko vsaj sooblikujejo skupno strategijo za reševanje problematike.
- b) *Oteževalna okoliščina za potek mediacije je, če je ena stran prepričana, da ima prav in da ima druga stran narobe*. Za uspešen potek mediacije je potrebno le, da sta stranki pripravljeni poiskati tako rešitev, ki bi bila sprejemljiva za oba, in vsaj prisluhniti druga drugi. Spor je

manj primeren za mediacijo v primeru, da je ena stranka prepričana, da bo zmagala na sodišču in se zato ne želi vključiti v proces mediacije.

d) *Kadar so med vpletenimi v sporu prisotne hujše oblike nasilja*, je konstruktivno reševanje konfliktov na mediaciji oteženo. Če sta obe strani pripravljene na sodelovanje, torej sta storilec in žrtev pripravljena na iskanje skupne rešitve, je mediacija primeren način reševanja konflikta. V nasprotnem primeru se le-ta odsvetuje.

e) Mediacija je manj primerna, *kadar sporu grozi zastaranje*. V Sloveniji to področje ureja Zakon o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah (Ur. l. 56/2008).

f) *Kadar ena stran želi izrabljati mediacijo za zavlačevanje in pridobivanje informacij*, se ne drži dogovora ipd., je mediacija neprimerna.

g) Mediacija je težja v primerih, *ko je moč udeležencev mediacije neuravnotežena*. Moč se nanaša na različne dimenzije odnosa, kot so osebnostna moč, verbalna moč, finančna moč ipd.

h) Mediacija je manj primerna, *kadar ena stran ni pripravljena upoštevati druge strani*.

1.4 Transformativna mediacija

Danes precej dokazov nakazuje, da je mediacijska praksa še vedno v veliki meri osredotočena na poravnavanje. Le redkokdaj ustvari opolnomočenje in priznavanje. Transformativni potencial mediacije in kako ga uresničiti z opolnomočenjem in priznavanjem imata danes v mediacijski teoriji, politiki in praksi premalo pozornosti (Bush in Folger 2010: 26).

Zaradi svoje neformalnosti in sporazumne naravnosti lahko mediacija omogoči, da stranke same določijo probleme in cilje s svojimi besedami. Nadalje lahko mediacija spodbudi stranke, da se same odločajo o tem, kako in če sploh poravnati spor, hkrati pa lahko pomaga strankam uporabiti lastne sposobnosti za soočanje s problemi in doseganje njihovih ciljev (Bush, Folger 2011: 29). Transformativna mediacija je proces transformacije konflikta, kar pomeni spreminjanje kakovosti konfliktne interakcije (Bush, Folger 2011: 67).

1.4.1 Razvoj transformativne mediacije skozi štiri zgodbe

Bush in Folger (2011: 23–34) opisujeta štiri zgodbe o tem, kako se je razvijala mediacija od 70. let prejšnjega stoletja do danes. Zgodbe opisujejo razvoj štirih različnih oblik mediacije, ki so trenutno najbolj uporabljene oblike mediacije po svetu.

Zgodba o zadovoljstvu opisuje začetke modernega mediacijskega gibanja. V obdobju razvoja mediacije, v katerem prevladuje zgodba o zadovoljstvu, je cilj mediacije spodbujanje ustvarjalnih, zmagam – zmagaš izidov. Zaznamujeta jo neformalnost in vzajemnost, kar pripelje do velikih zasebnih prihrankov strank, finančnih in psihičnih. Privede do učinkovitejše uporabe omejenih javnih in zasebnih sredstev, kar posledično pomeni večje zadovoljstvo za posamezne uporabnike pravosodnega sistema.

Razvoj mediacije je na podlagi izkušenj mediatorjev in razvoju novih teorij in praks sledil v obdobje, ki ga opisuje *Zgodba o socialni pravičnosti*. To je obdobje, v katerem je mediacija prevzela vlogo povezovanja različnih skupin enakega interesa, ki so se povezale nasproti skupnemu sovražniku in tako postale močnejše. Sem sodijo mediacija v medsosedskih sporih, okoljska mediacija v prid pobudnikov razvoja okolja in mediacija v potrošniških sporih.

Sledila je *Zgodba o transformaciji*. Mediacija lahko spodbudi stranke, da se same odločajo o tem, kako in če sploh poravnati spor, hkrati pa lahko pomaga strankam uporabiti lastne sposobnosti za soočanje s problemi in doseganje njihovih ciljev. Mediacijsko področje (vsaj do neke mere) te zmožnosti procesa uporablja, da bi strankam ponudilo pomoč pri krepitvi njihovih naravnih sposobnosti za pogovor in sprejemanje odločitev v neugodnih okoliščinah. Udeleženci mediacije imajo na ta način večje samospoštovanje, zaupanje vase in samozavest. Ta dimenzija mediacijskega procesa se imenuje opolnomočenje. Naslednja dimenzija je priznavanje. Ta pri strankah spodbudi sposobnost za razumevanje problemov drugih. Empatija in samozavestna komunikacija pomagata transformirati družbo od premirja med sovražniki do zaveznikov.

Zgodba o zatiranju govori o zatiranju močnejših nad šibkimi. Država proti posameznikom. Mediacija lahko okrepi moč države, ki zastopa lastne interese v svojo korist, ne pa v korist uporabnikov. Rezultati so nepravični izidi, kjer mediator vodi pogovor v želeno smer in pristransko vpliva na izid. Danes je razširjena zadnja zgodba, čeprav je najbolj zaželena zgodba o zadovoljstvu. Slednja poudarja pozitivno rešitev za obe stranki ali pa zmanjšanje trpljenja na obeh straneh konflikta. Reševanje problema z iskanjem rešitve. Transformativna

zgodba pa ponuja transformacijo konflikta med strankama, ki gre od negativne, destruktivne interakcije v pozitivno in konstruktivno (Bush in Folger, 2011: 25–36).

Avtorja Bush in Folger (2010: 49, 51) menita, da bi morala mediacijsko gibanje voditi zgodba o transformaciji, ker vodi do vzbujanja moralne rasti v smeri sočutja. Transformacija bi morala biti glavni cilj mediacije. Sporočilo Zgodbe o transformaciji je, da zadovoljevanje potreb in poštenost nista nepomembna, ampak je transformacija človeške moralne zavesti in vedenja pomembnejša. In mediacija ima edinstveno sposobnost za doseganje tega cilja – vzpodbujanje transformacije.

1.4.2 Cilja transformativne mediacije: opolnomočenje in priznavanje

Bush in Folger (2010: 97) poudarjata opolnomočenje in priznavanje kot glavna cilja transformativne mediacije. Sta zelo resnična učinka, ki ju lahko prepoznamo znotraj in zunaj mediacije.

Eden od ciljev transformativne mediacije je tudi opolnomočenje udeležencev, kar pomeni moč pri razvijanju moči v različnih ozirih. To vključuje opolnomočenje glede ciljev, veščin, možnosti, virov in sprejemanja odločitev (Bush in Folger v Iršič 2010: 83). Tudi če na mediaciji ne pride do sporazumne rešitve, je lahko izid mediacije večji občutek lastne vrednosti, varnosti, samoopredelitve in avtonomije pri udeležencih (Prav tam). Mediator išče mesta ali priložnosti za podpiranje morebitnih premikov v opolnomočenju ali priznavanju. Ko se stranke med seboj pogovarjajo, obstajajo številna mesta, kjer lahko strankam pogledi, možnosti ali sredstva postanejo bolj jasna. Poleg tega obstajajo mesta, kjer lahko stranke pridobijo boljše razumevanje vidikov in stališč, tako lastnih kot tudi drugih. Mediatorjeva naloga je te priložnosti prepoznati in, ko nastanejo, z njimi tudi delati. Tako bodo stranke pridobile večjo jasnost o lastnih in drugih vidikih (Bush in Folger 2011: 122).

Ko se v mediaciji zgodijo naslednje stvari, ki pokažejo rezultat opolnomočenja, stranka doživi večji občutek lastne vrednosti, varnosti, samoodločbe in avtonomije, pravita Bush in Folger (2010: 80–100). Opolnomočenje je neodvisno od izida mediacije. Dodajata (Prav tam), da je stranka opolnomočena, ko:

- doseže bolj jasno spoznanje v primerjavi s prejšnjim o tem, kaj ji je pomembno in zakaj, skupaj s spoznanjem, da je tisto, kar nekaj pomeni njej, tudi v resnici pomembno,
- bolj jasno spozna, kaj so v dani situaciji njeni cilji in interesi, zakaj sploh ima te cilje in da so ti cilji pomembni ter si zaslužijo upoštevanje,
- se začne zavedati razpona možnosti, ki jih ima na voljo za zagotavljanje ciljev v celoti ali pa deloma, in ima nad temi možnostmi nadzor,
- spozna, da ima izbiro, kaj storiti v dani situaciji, in da ima nek nadzor nad to izbiro,
- spozna, da lahko izbira med tem, ali bo ostala ali pa bo zapustila mediacijo, sprejela ali zavrnila možno rešitev itd.,
- spozna, da bodo ne glede na zunanje omejitve vedno obstajale neke odprte možnosti in da nadzor nad njimi pripada samo njej,
- poveča ali doda lastne veščine za reševanje konfliktov (se nauči, kako bolje poslušati, komunicirati, organizirati ali analizirati sporna vprašanja, predstaviti argumente, uporabiti možgansko nevihto in ocenjevati alternativne rešitve itd.) in nato krepí te veščine tako, da jih praktično uporabi v mediaciji,
- pridobi novo zavedanje o sredstvih, ki jih že ima (ali pa so ji neposredno dostopna), da bi dosegla svoje cilje in namene,
- ima v primerjavi s prejšnjo situacijo bolj jasno spoznanje: da poseduje nekaj vrednega za drugo stranko; da ima sposobnost za komuniciranje ali učinkovito prepričevanje; da se lahko njena sredstva preuredijo tako, da bodo segla dlje; da so njena sredstva zadostna za uresničitev rešitve, o kateri pred tem ni razmišljala; da lahko svoja sredstva poveča z izkoriščanjem dodatne podpore, na katero pred tem ni pomislila,
- premišlja, tehta in se sama pri sebi zavestno odloči kaj si želi, vključno z odločitvami o tem, kaj narediti v pogovoru na mediaciji sami, ali in kako poravnati stvar ter ali storiti katere druge korake,
- bolj celovito ocenjuje prednosti in slabosti svojih argumentov (in argumentov glede druge stranke), prednosti in slabosti možnih rešitev in možnosti nesporazuma ter sprejme odločitev v luči te ocene.

Običajno se stranke na višku konflikta počutijo napadene, ogrožene z ravnanji in trditvami druge stranke. Zaradi tega so sumničave, sovražne in defenzivne do druge strani, so skoraj

nesposobne, da bi drugo stranko pogledale, ji prisluhnile in bile do nje sočutne, odprte in odzivne. Kadar se zavestno odločijo, da bodo upoštevale položaj drugega, dosežejo priznavanje.

Do priznavanja je prišlo, ko stranka spozna in uporabi svoje sposobnosti za priznanje, upoštevanje drugih in skrb zanje, in ko (Bush in Folger 2010: 102–105):

- doživi spoznanje, da skupaj z močjo za soočanje z lastnim položajem poseduje tudi neko sposobnost za razmišljanje, upoštevanje in priznavanje položaja drugega, vendar ne le kot strategijo, s katero bi pomagala sebi, ampak iz pristnega upoštevanja težavnega položaja sočloveka,
- spozna, da se počuti dovolj varno, da lahko preneha razmišljati izključno le o svojem položaju in se do neke mere osredotoči na to, kar prestaja druga stranka,
- spozna, da ima poleg sposobnosti upoštevanja in priznanja položaja drugega tudi dejansko željo to storiti,
- spozna, da želi svojo pozornost osredotočiti na to, kar doživlja druga stranka, in poiskati nek način, s katerim bi na srečanju z ravnanjem pokazala priznanje tega doživljanja,
- si dejansko dovoli videti drugo stranko in njeno ravnanje v drugačni luči z več naklonjenosti kot pa pred tem,
- se zavestno odloči za ponovno interpretiranje preteklih ravnanj in vedenj druge stranke ter poskuša to videti na nov in bolj sočuten način,
- zavestno opusti lastno stališče in poskuša videti stvari s perspektive druge stranke,
- ugotovi, na primer, da je tisto, kar se je zdelo kot namerna žalitev, le nepremišljena posledica razumljive frustracije ali pa le drugačen način komunikacije,
- ugotovi, na primer, da je bilo vedenje nasprotne stranke do njega, ki se je sprva zdelo kot oportunistično ali izkoriščevalsko, v resnici le produkt razumljivega poskusa soočiti se z realnimi in hudimi pritiski, ki so bili posledica njenih lastnih omejitev,
- v takih trenutkih stranka spozna, da druge stranke ni potrebno gledati tako trdo in negativno, kot je to počela do sedaj, in zavestno prevzame nov, bolj sočuten pogled,
- odkrito prizna svoje spremenjeno razumevanje druge stranke in/ali se ji to odloči sporočiti,

- mediatorju prizna, četudi zasebno, kako sedaj drugače vidi, kaj se je zgodilo, in prizna, da to predstavlja drugo stranko v drugačni in boljši luči, ali pa to pove mediatorju ob prisotnosti druge stranke ali neposredno drugi stranki,
- svoji izjavi o novem razumevanju doda neko opravičilo,
- se opraviči, ker je o drugi stranki v preteklosti »mislila le najslabše«, in/ali za lastno »maščevalno ravnanje«, ki je bilo osnovano na njeni strogi interpretaciji vedenja druge stranke,
- se v luči spremenjenega razumevanja preteklih ravnanj in položaja drugega odloči narediti neko konkretno prilagoditev drugi stranki v smislu načina soočanja s spornimi zadevami; odloči se, da bo, če prva ponudba za poravnavo ne bo zadostna, da bi ustvarila obojestransko zadovoljivo rešitev, naredila neko nadaljnjo prilagoditev,
- izrazi pristno obžalovanje, če so njene lastne okoliščine tako omejene, da ni mogoče poiskati primerne prilagoditve, s katero bi se zadeva lahko poravnala.

Priznavanje kot cilj transformativne mediacije je premik preko osredotočenja na samega sebe, ki ga stranka doživi ob priznavanju drugega. Priznavanje mora biti utemeljeno na opolnomočenju in poteka postopoma, po navadi po majhnih korakih, pravita Bush in Folger (2010: 106).

1.4.3 Konflikt in transformacija konflikta

V tem podpoglavju je opisan transformativni pogled na konflikt.

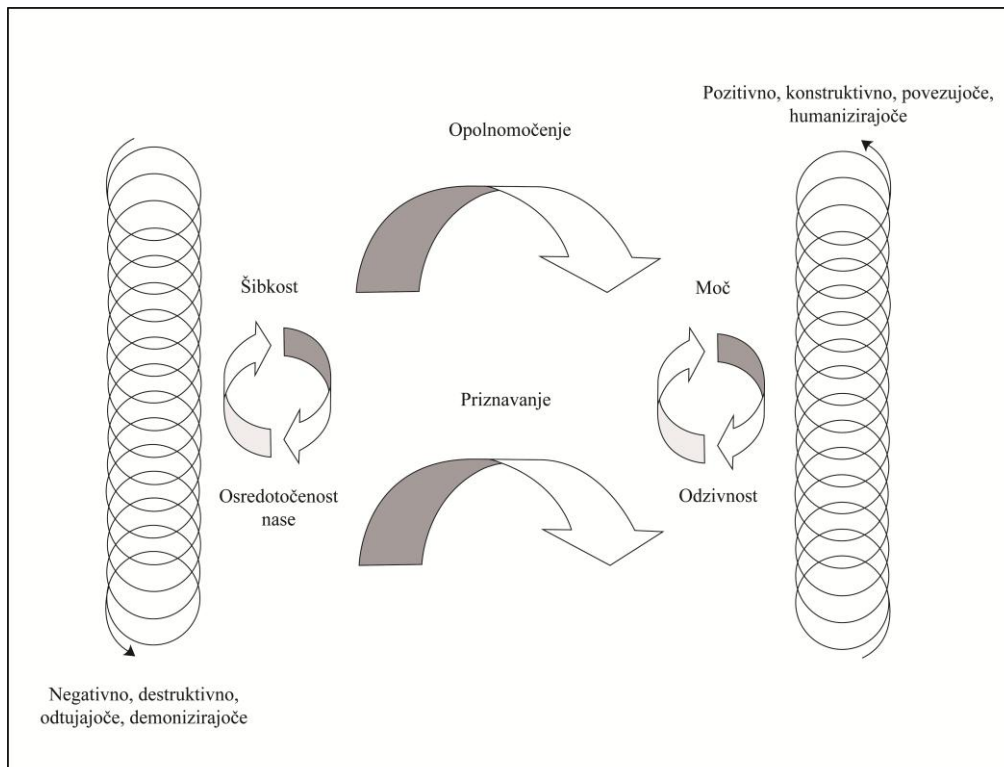
Na konflikte lahko gledamo na dva načina, pravita Bush in Folger (2010: 95). Eden je, da gledamo na konflikt kot na težavo oz. problem, drugi pa, da nanj gledamo kot na priložnost za moralno rast in transformacijo. Prva dimenzija moralne rasti je krepitev sebe, ki se udejanja preko spoznavanj in krepitev človeške sposobnosti za soočanje z raznovrstnimi težavami. Druga dimenzija vključuje seganje preko sebe, da bi se povezali z drugimi. To se dogaja zaradi skrbi ter upoštevanja in doživljanja drugih, katerih situacija je »drugačna« od naše. Transformativni pogled obravnava konflikte kot priložnost za razvoj in izvrševanje teh dveh sposobnosti ter tako premik proti popolnemu moralnemu razvoju.

Vsak konflikt, s katerim se srečamo, nam da izbiro, da se odločimo, kako se bomo obnašali in kdo bomo v navzočnosti našega nasprotnika (citirano po Cloke 2012: 11). Tisto kar najbolj prizadene in skrbi ljudi pri konfliktu, je točno ta kriza v medčloveški interakciji, ki jo le-ta povzroča (Bush in Folger 2011: 63).

Cloke in Goldsmith (2012: 35) pravita, da vedno, kadar stopimo v konflikt, konflikt stopi v nas in vsaka zgodba, ki jo slišimo, se s tem že spremeni. Na ta način imajo tudi naše zgodbe vpliv na zgodbe, ki so jih povedali drugi, zato je pomembno, da se ne vpletamo s poskušanjem razumevanja zgodb strank, ki so v konfliktu. Pomembneje je, da se stranke razumejo med sabo. Zaradi pripovednega načina ima vsaka zgodba o konfliktu enako moč, da obdrži ljudi ujete v boju ali pa jih osvobodi trpljenja. Vsaka zgodba jih lahko pripelje bliže jezi ali odpuščanju, nasproti slepi ulici ali rešitvi, v zastoj ali transformacijo (citirano po Cloke 2012: 25).

Če stranke ne bodo pridobile nazaj nekaj občutka za njihovo lastno moč in neko stopnjo razumevanja drugega, potem bo le malo verjetno, da bi se lahko premaknile naprej in se spravile same s sabo, kaj šele druga z drugo. V bistvu bodo brez spremembe v njihovi konfliktni interakciji stranke še naprej onesposobljene, četudi bi se glede konkretnih zadev dosegel dogovor (Bush in Folger, 2011: 66).

V procesu transformativne mediacije lahko stranke ponovno pridobijo občutek za sposobnost in povezanost, obrnejo negativen konfliktni krog, vzpostavijo konstruktivno (ali pa vsaj nevtralno) interakcijo in se z mediatorjevo pomočjo premaknejo naprej na pozitiven način (Bush in Folger, 2011: 67). Premik naprej nujno pomeni premik zunaj same negativne konfliktna interakcije, kajti stranke se tega intuitivno zavedajo in si pri tem želijo pomoči (Bush in Folger, 2011: 66).



Shema 1: Spreminjanje interakcije konflikta (Bush in Folger, 2011: 69)

Puščice, ki se na sliki premikajo z leve proti desni, predstavljajo premike, ki jih stranke naredijo od šibkosti k moči in od usmerjenosti samih vase k medsebojnemu razumevanju. Transformacija konflikta je pomembna, ker se s premiki, ki jih stranke naredijo z opolnomočenjem in s priznavanjem, počasi okrepijo v kreposten krog, interakcija kot celota pa se začne transformirati in obnavljati. Spremeni se iz sprva destruktivne, negativne in odtujene interakcije v pozitivno, konstruktivno in povezujočo interakcijo, pa čeprav se medtem konflikt in nesporazum še vedno nadaljujeta (Prav tam).

1.4.4 Mediacija v transformativnem modelu

Transformativna mediacija je proces, v katerem tretja stran sodeluje s strankami v konfliktu, da bi jim pomagala spremeniti kakovost njihove konfliktne interakcije od negativne in destruktivne k pozitivni in konstruktivni, saj razjasnjujejo in se pogovarjajo o sporni zadevi ter možnostih za rešitev.

Bush in Pope (v Iršič 2010: 92) pravita, da transformativni model ne zanemara pomembnosti razrešitve konkretnih vprašanj. Vendar pa predpostavlja, da bodo udeleženci, če mediator opravi svoje delo, sami zelo verjetno naredili pozitivne spremembe v svoji interakciji in posledično našli zase sprejemljive pogoje rešitve, če le-ta obstaja. Še pomembnejše pa je, da bodo obrnili negativno spiralo konflikta in začeli ponovno vzpostavljati pozitiven in povezujoč način interakcije, ki jim bo omogočal, da se bodo pomikali naprej na drugačen način, tako med kot tudi po tem, ko bodo razrešili konkretna vprašanja in pravzaprav celo, če jih ne bodo mogli razrešiti. Iršič (Prav tam) dodaja, da je ravno zato mediacija najprimernejša za spore, kjer želijo udeleženci sami najti rešitev in razjasniti ter razrešiti spor na tak način, da ohranijo ali izboljšajo pozitivnost interakcije.

Iršič (v Bush in Folger 2011: 9) pravi, da ni mediacija tista, ki spreminja ljudi, ampak so ljudje sami tisti, ki prostovoljno in svobodno spreminjajo sebe in svoje odnose na bolje, če le imajo pri tem ustrezno podporo. Potencial za transformacijo je torej v ljudeh, vendar pa je včasih zaradi teže ali zaostrenosti konflikta blokiran.

Po transformativnem modelu mediacije, pravita Bush in Folger (2010: 108), je mediacija uspešna:

- če so se stranke zavedle priložnosti, predstavljene med mediacijo, tako za opolnomočenje kot priznavanje,
- če se je strankam pomagalo pri razjasnjevanju ciljev, možnosti, sredstev ter da so lahko nato na tej podlagi sprejele informirane, namerne in prostovoljne odločitve, kako nadaljevati v vsaki točki odločanja,
- če se je strankam pomagalo pri priznavanju, kadarkoli so se za to same odločile.

1.4.5 Mediator transformativne mediacije

Cloke (2012: 35) pravi, da zgodbe o konfliktih za seboj pogosto skrivajo močna čustva, le-te pa zahtevajo mediatorje, da razjasnijo kontekst, ki je le redko jasen. Z obravnavanjem kontekstualnih elementov mediatorji podprejo pripovedovalca pri razumevanju zgodbe, saj se, ko je kontekst odkrit, izpod besed pojavi nova zgodba, ki poslušalca vodi do spet nove zgodbe.

Mediatorji, ki delujejo znotraj transformativnega okvirja, se aktivno vključujejo v pogovor s strankami, pri čemer pa niso usmerjevalni. To pomeni, da ne usmerjajo pogovora v vsebini. Pozorni so na namige, ki ponujajo možnosti za delanje z opolnomočenjem in priznavanjem, strankam te priložnosti poudarijo in jih nenehno vabijo ter vzpodbujajo, da sodelujejo v konstruktivnem dialogu, upoštevajo nove informacije in alternativne poglede, pridobijo jasnost, premišljajo ali 'mislijo na glas' in same zase sprejemajo odločitve (Bush in Folger 2011: 227). Mediator ni neaktiven, kadar je nekaj časa tiho. Mediator ne posreduje med dogajanje, kadar stranke dalj časa govorijo druga z drugo. Mediator preveri reakcijo vsake osebe posebej, jim sledi in premišljuje o primernih in koristnih načinih, s katerimi bi povzel to, o čemer so stranke razpravljale (Prav tam). Mediator transformativne mediacije ponudi previdne povzetke o povedanem. Če čuti, da se ena stranka počuti neprijetno, jo lahko vpraša, če si želi obravnavati tisto, zaradi česar ji je neprijetno.

Vse to so aktivne poteze, ki jih transformativni mediatorji delajo, ko sledijo strankam na poti skozi premike v opolnomočenju in priznavanju. Mediator je proaktiven (Prav tam).

Primarna naloga transformativnih mediatorjev je, da *sledijo strankam*. Zato struktura procesa in red nastaneta iz pogovorov med mediatorjem in strankami. Transformativni pristop predvideva, da strankam ni potrebno vsiljevati strukture, saj naj bi bile le-te same sposobne strukturirati svoje pogovore v skladu s svojimi potrebami (Della Noce v Bush in Folger 2011: 230). Na začetku jim mediator nakaže procesne odločitve, na primer teme, o katerih bi morda želeli razpravljati, nato pa se stranke odločijo same.

Transformativni mediator mora razviti stopnjo udobnosti in tolerance do načina pogovora, ki je primeren strankam. Pogovor o preteklosti, izražanje čustev, kazanje zmedenosti in usmerjenosti vase predstavljajo bistveni del podobe destruktivnega konflikta, v katerem mora

mediator uskladiti svoje vedenje z naravo konfliktna interakcije. Slediti mora strankam (Bush in Folger 2011: 229–231).

Transformativno mediacijsko prakso lahko opredelimo s sklicevanjem na troje splošnih vzorcev mediatorjevih ravnanj, kjer je vsak nasprotje enemu od vzorcev mediacije reševanja problemov (Bush in Folger 2010: 112):

a) *Mediatorji uporabljajo mikroosredotočenje*, ker se na samem mediacijskem srečanju osredotočijo na predstavitev konflikta s strani strank. Pozorni so na podrobnosti, na izjave strank, pozive in vprašanja, še posebej pa so pozorni na točke, ki bi lahko omogočile priznavanje in opolnomočenje strank. Iščejo in čakajo, da bi ujeli te številne priložnosti.

Take besede strank so npr.: »Kaj naj naredim«, »Saj razumem po eni strani«, »Hudo mi je, ko to rečeš« ipd.

b) *Mediatorji uporabljajo zavestne korake za vzpodbujanje strank k udeležbi k pogovoru in pri sprejemanju odločitev*. Strankam poskušajo predstaviti razpoložljive možnosti na vseh ključnih stikih ter jih vzpodbujajo k refleksiji in pogovoru o ciljih, lastnih možnosti in sredstvih. Mediator torej ne usmerja ali vpliva na sprejemanje odločitev strank in na pogoje poravnave.

c) *Mediator zavestno povabi stranke in jim pomaga, da upoštevajo perspektivo druge stranke*. Mediatorji poskušajo že med pripovedovanjem uvodnih zgodb najti prostor, ki bo omogočal vsaki stranki vzeti stališče druge v ozir. S tem postane mediacija manj osredotočena na prihodnost, kot to velja za pristop v smislu reševanja problemov. Pri zavzemanju perspektiv mediatorji nudijo pomoč pri povečanju medsebojnega razumevanja strank.

Cilj transformativne mediacije je, da mediator s pomočjo tehnik podpira proces v tej smeri, da sta udeleženca opolnomočena in da drug drugega slišita in vidita ter se začneta upoštevati. Če proces poteka v tej smeri, udeleženca začneta sodelovati pri rešitvi, torej jo tudi soustvarjata. Pogosto je problem le del konflikta med udeležencema, zato se v procesu pogovora marsikdaj odpre več tem, o katerih bi udeleženca želela govoriti, ne samo o tistem konkretnem primeru, zaradi katerega sta prišla na mediacijo. Mediacija, ki je usmerjena samo v rešitev tega enega problema (facilitativna, evaluativna itd.), ne pusti pogovora o drugih temah. Transformativna mediacija stremi k izboljšanju odnosa med udeležencema, kar pomeni, da dovoli udeležencema, da se pogovarjata tudi o drugih stvareh, ki so morda za udeleženca še bolj

pomembne. Mediator se tako zelo oddalji od vsebine, saj ni zadolžen za njen potek. Odstopa od moči, ki mu ne pripada.

Mediatorjevi primarni cilji so (1) podpirati premike v opolnomočenju, in sicer s podpiranjem – toda nikoli z nadomeščanjem – vsake stranke v pogovoru in pri sprejemanju odločitev na vsaki točki srečanja, kjer nastane priložnost za to (v zvezi s procesom ali z izidom), in (2) podpirati premike priznavanja z vzpodbujanjem in s podpiranjem – toda nikoli s siljenjem – vsake stranke pri prostovoljnem prizadevanju za drugačno razumevanje vidika druge strani. (Bush in Folger 2011: 79).

Mediatorjeva glavna naloga je opolnomočenje udeležencev in s tem razjasnjevanje problematike in dogajanja ter izpostavljanje možnosti izbire, ki je udeleženci morda ne vidijo. Prispeva h konstruktivnosti procesa oz. konstruktivni komunikaciji ob konfliktu in ne toliko k vodenju procesa oz. postopka do cilja, ki je rešitev spora oz. poravnava (Iršič 2010: 91).

1.4.6 Veščine in tehnike transformativne medicije

Bush in Folger (2010: 269) pravita, da morajo mediatorji transformativne medicije najprej osvojiti in ponotranjiti transformativne veščine. Programi za usposabljanje transformativne medicije morajo omogočiti osvojitve specifičnih veščin te medicije. Pravita (Prav tam), da morajo mediatorji izostriti svoje sposobnosti za identificiranje in obravnavanje priložnosti za opolnomočenje in priznavanje. To so veščine, ki vključujejo sposobnost za:

- *povzemanje* pogledov in stališč strank, brez preoblikovanja vsebine izjav strank,
- *prevajanje izjav* ene stranke, da bi jih lahko druga stranka slišala bolj natančno ali pa jih vzela v ozir z večjo naklonjenostjo,
- *ponujanje možnih ponovnih interpretacij ravnanja* oz. motivov strank brez poskusa prepričati udeležence, da je katerakoli interpretacija nujno pravilna ali pa boljša,
- *spodbujanje in pomoč strankam* pri ocenjevanju možnosti in sprejemanju odločitev brez usmerjanja v določeno smer,
- *postavljanje vprašanj*, ki bodo razkrila, kako si vsaka stranka želi biti videna s strani druge,
- *pisanje dogovorov*, ki bodo odražali transformativne dosežke srečanja.

Za transformativno mediacijo so značilna naslednja posredovanja (Bush in Folger 2011: 228):

- a) *uporabljanje refleksij*, ki upoštevajo vsebino in čustven ton strankinih komentarjev,
- b) *ponujanje refleksij* na neodločen način, ki stranko vljudno pozove k popravku,
- c) *omogočanje daljših odsekov neprekinjenega pogovarjanja* med strankami (namerna tišina),
- d) *sledenje pogovorom* med strankami s povzemanjem, ki vključuje pomembne teme, ki sta jih izpostavili obe ali pa vse stranke, ujame čustveni ton povedanega, poudari točke, o katerih se stranke strinjajo ali ne strinjajo, in vključuje tako oprijemljive kot tudi neoprijemljive stvari,
- e) *podpiranje konfliktnega pogovora in sledenje 'vročim temam'*:
 - s sledenjem vsebini in čustvenemu tonu konfliktnega pogovora strank,
 - z vnašanjem pojmov, ki jih uporabljajo stranke in ki naj bi 'ustvarjali napeto ozračje',
 - z označevanjem točk nestrinjanja (ne le glede sporazuma ali skupnih interesov),
 - z omogočanjem, da se razvije več tem (ne samo teme, ki se zdijo oprijemljive ali rešljive),
- f) *poudarjanje prelomnih točk v procesu*:
 - z vključevanjem točk izbire v povzetke,
 - s ponujanjem vpogleda strankam v točke odločitve (preverjanje),
 - s ponujanjem neodločnih predlogov s strani mediatorja z namenom poudariti priložnosti, da se stranke odločijo same.

Vsak mediator, naj bo to evaluativni, facilitativni ali transformativni, se v procesu mediacije sam odloča, katere tehnike bo uporabil. Druge tehnike, ki se uporabljajo npr. pri facilitativni mediaciji, so normaliziranje, preverjanje hipotez, vzpostavljanje vzajemnosti in fokusiranje na prihodnost.

V nadaljevanju so opisane temeljne tehnike transformativne mediacije (Iršič 2010: 199– 206):

a) Aktivno poslušanje

Poslušanje je kompleksna in zahtevna veščina in je temelj dobre komunikacije. Peck (v Iršič 2010: 200) opredeljuje neposlušanje, navidezno poslušanje, selektivno poslušanje, pozorno poslušanje in empatično poslušanje kot pet možnosti poslušanja. Pozorno in empatično poslušanje sta potrebna za kvalitetno komuniciranje, saj je to pomembno za uspešno reševanje konfliktov. V komunikaciji nasploh prihaja do različnega razumevanja sporočil. V konfliktni situaciji še toliko bolj prihaja do drugačne interpretacije namena oz. popačenega dojemanja

tako ravnanja kot druge strani (Prav tam). Iršič (Prav tam) poudarja, da je zato še toliko bolj pomembno, da poslušamo pozorno in celo empatično. Mediator s poslušanjem obeh udeležencev prispeva k temu, da uspeša udeleženca vedno jasneje izraziti svoje misli in čustva ter postopno vedno bolj prisluhni drug drugemu (Prav tam). Ko osebo poslušamo, jo slišimo, razumemo in lahko z njo komuniciramo. Tehnika aktivnega poslušanja predstavlja eno temeljnih in najpomembnejših tehnik v mediaciji (Betetto in ostali 2011: 96). Aktivno poslušanje pomeni, da pustimo osebi, da govori, ne da bi jo prekinjali. Ob povedanem ničesar ne predvidevamo, ji ne svetujemo ali nasprotujemo. O njenih besedah, preden se nanje odzovemo, premislimo. Pri tem sta pomembna sočutje in validacija (Betetto in ostali 2011: 97).

b) Zrcaljenje

Kadar zrcalimo, povzemamo misli in čustva ene osebe, da bi preverili, ali smo povedano prav razumeli. Z zrcaljenjem prav tako dajemo udeležencu občutek slišnosti in omogočimo, da govoreči sliši, kaj je povedal. Tako lahko potrdi ali popravi povedano. Najpomembnejše je, da izluščimo bistvo sporočila, ne smemo pa izločiti, kar je za govorečega pomembno, npr. čustva, potreba, skrbi, nezaupanje ipd.

Primer zrcaljenja v procesu transformativne mediacije:

Udeleženec: »Ne težim, ampak samo povem, razložim.«

Mediator obrnjen proti udeležencu: »Pravite, da ne težite, ampak samo poveste, razložite.«

c) Povzemanje

Povzemanje prispeva k večji jasnosti konfliktna situacije. Nanaša se na izpostavljanje skupnih točk udeležencev in njuna razhajanja ter neusklajenosti, izpostavljene teme z nakazanimi rešitvami, možne izbire in njihove posledice. S povzemanjem povedanega lahko izluščimo sporočilo in preverimo, če smo povedano prav razumeli. Udeležencem damo občutek, da so slišani in da tudi oni slišijo iz ust tretje nevtralne osebe, kar so povedali. S povzemanjem tudi pomirjamo sogovornika in umirimo situacijo, jo stabiliziramo ter omogočimo uporabnikom več časa za razmislek. Pogosto so udeleženci pripravljeni slišati povedano s strani mediatorja, ko niso pripravljeni slišati tega z nasprotne strani.

Pri transformativni mediaciji je zelo pomembno, da mediator oblikuje povzetke brez vsiljevanja lastnih pogledov in stališč (Bush in Folger 2010: 270). Mediatorji morajo biti

sposobni zagotoviti natančne, uporabne povzetke komentarjev in stališč strank, pravita Bush in Folger (Prav tam). Dodajata (Prav tam), da povzetki pomagajo strankam razumeti in sprejeti odločitve o lastnih situacijah in možnostih, hkrati pa pogovoru zastavljajo strukturo.

Za povzemanje sem uporabila primer iz priročnika *Mediacija v teoriji in praksi* (Betetto in ostali 2011: 106). Najprej je zapisan primer kot v poglavju za preokvirjanje. Primer pa je tak, da ga lahko uporabimo za primer povzemanja po transformativnem modelu mediacije, kot sem to tudi v nadaljevanju zapisala.

Jeza > Moj namen je

Stranki vpijeta druga na drugo.

Prva stranka: »Že tri mesece niso plačali najemnine.«

Druga stranka: »Je tudi ne bom, dokler ne boste uredili odtoka.«

Mediator: »Vidim, da je tukaj veliko energije. To je dobro. (...)

Ali bosta torej zmogla poslušati drug drugega toliko časa, da slišimo, kaj zares hočeta?«

Transformativni mediator bi poskrbel, da se stranki med seboj slišita, tako da bi povzel povedano, npr: »Vi pravite, da že tri mesece niso plačali najemnine. Vi pa pravite, da je ne boste, dokler ne bodo uredili odtoka«.

Tako bi stranki lahko slišali, kar sta povedali, iz ust tretje osebe, ki ni udeležena v konfliktu.

Ko mediator povzema, najprej povzame točke, v katerih se stranki strinjata, nato pa točke razhajanja, npr: »Oba se strinjata, da je to tako, ne strinjata se pa glede tega.«. S povzetkom začne malo pred bistvom, konča pa malo po bistvu (iz lastnih zapiskov z usposabljanja za mediatorje 2012).

d) Preokvirjanje ali reframing

Pri mediaciji, ki je usmerjena v rešitev, pomeni preokvirjanje katerikoli poseg mediatorja, ki stranke spodbudi, da začnejo gledati na situacijo drugače oz. na tak način, ki vodi k rešitvi. (Betetto in ostali 2011: 104, 105).

Transformativna razlaga preokvirjanja pa pravi, da sporočilo postavimo v drugačen okvir in mu s tem pravzaprav spremenimo ali razširimo pomen oz. izluščimo njegovo bistvo, ki

postane vidno šele pod novim okvirom. Tako lahko iz očitkov ali žalitev izluščimo želje, predloge, potrebe ali stisko (Iršič 2010: 204). Tavčar (v Iršič 2010: 204) pravi, da je namen preokvirjanja omogočiti nov pogled na situacijo, tako da bosta obe vpleteni strani videli možnosti rešitve. Končni cilj je, da obe vpleteni strani definirata problem enako ali vsaj tako, da je možno skupno iskanje rešitve. S tem, ko mediator destruktivna sporočila preokviri, izlušči za uporabnika pomembno vsebino. Tako je uporabnik bolj slišan. Mediator pomaga na drugačen način povedati, kar udeleženci sami ne znajo ali ne morejo.

Dva primera preokvirjanja (iz lastnih zapiskov z usposabljanja za mediatorje 2012):

Udeleženec: »Zelo me moti, da me partner kliče z vzdevkom.«

Mediator: »Bi Vam bilo bolje, če bi Vas klical po Vašem imenu?«

Udeleženec: »Moti me, da se tako pogovarja z mano.«

Mediator: »Bi želeli, da je vajina komunikacija drugačna?«

e) *Preverjanje*

Preverjanje je močno orodje opolnomočenja mediantov, saj jima predloča izbiro in jima ponuja možnost, da se zavestno odločita glede različnih možnosti, ki se lahko nanašajo tako na vsebino kot na način ali nadaljnji potek mediacije (Bush in Pope v Iršič 2010: 206). Preverjanje pomeni izpostavljanje različnih opcij in izbir, ki so jih udeleženci izpostavili. S preverjanjem tudi ugotovimo, o čem bi se udeleženci želeli pogovarjati.

f) *Postavljanje vprašanj*

Spraševanje je eno glavnih metodičnih orodij mediatorja. Na vprašanja, ki so postavljena jasno, nevtrarno, zainteresirano in umirjeno, bodo stranke voljno odgovarjale (Betetto in ostali 2011: 100). Treba se je izogibati vprašanjem, ki vzbujajo negativne asociacije (npr. krivda, kazni, prenehanje sodelovanja itd.) (Prav tam). Bush in Pope (v Iršič 2010: 206) pravita, da je pomembno, da mediator z vprašanji podpira udeležence oz. se odziva na to, kar sporočajo, ne pa da z vprašanji vsiljuje svojo smer pogovora oz. uporablja vprašanja za pridobivanje informacij namesto za podpiranje procesa.

Pomembno je kako mediator postavlja vprašanja, pravi Iršič (Prav tam). Proces, ki se sproži v mislih sogovornika, je namreč odvisen od tega, kako je vprašanje postavljeno.

Odperta vprašanja so lahko usmerjena ali neusmerjena. *Odperta usmerjena vprašanja* spodbujajo daljše odgovore, opisovanje, usmerijo stranke v razmišljanje in s tem tudi proces v določeno smer. Primer: »Kako je bilo, ko sta bila še poročena?«, »S katerimi stvarmi ste pri delu zadovoljni?«, »Kaj predlagate« (Iršič 2010: 207). *Odperta neusmerjena vprašanja* puščajo sogovorniku odločitev, kaj oz. v kateri smeri želi odgovoriti. S tem načinom lahko udeleženec izpostavi tisto, kar mu je pomembno. Primer: »Kaj pravite na to?«, »Kaj bi še dodali?«. *Zaprta vprašanja* so tista, na katere lahko odgovorimo z »da« ali »ne« oz. s konkretnimi podatki, kot so rojstni datum, starost, naslov ipd. Smiselno jih je postavljati takrat, ko želimo stabilizirati interakcijo, saj na nek način ustavljajo proces. Uporabljamo jih tudi za preverjanje soglasja (Prav tam). *Spodbujanje tistega, ki govori*, daje sogovorniku občutek, da sledimo njegovemu pripovedovanju. Spodbujamo ga lahko z izrazi, kot so: »Aha!«, »Razumem!« ipd. Pristno gledanje tistega, ki govori, in prikimavanje povedanemu ima podobne učinke.

Naslednje pomembne funkcije oz. učinke, ki jih ima na mediacijo postavljanje vprašanj, Iršič (2010: 209–215) razdeli na posamezne procesne sklope:

- a) *Poslušanje in povzemanje* – poslušanje je po navadi glavno, kar manjka pri konfliktu. Pomembno je, da mediator posluša obe strani enakopravno. Povzemanje se nanaša na izpostavljanje ključnih elementov povedanega.
- b) *Poglabljanje razumevanja dejstev in čustev* – vprašanja, ki jih lahko uporabimo: »In kako je prišlo do tega?«, »Kako pa je bilo prej?«, »Vas je to prizadelo?« itd.
- c) *Izpostavljanje različnosti/neusklajenosti* – mediator z vprašanji razjasnjuje, v čem udeleženca vidita različno problematiko, da se izlušči jedro neusklajenosti. Vprašanja, ki jih lahko uporabimo: »Vi vidite tako, Vi pa tako?«, »Vi si želite to, Vi pa to?«, »Vam je pomembno to, Vam pa to?« ipd. Udeleženca lahko tako slišita primerjavo obeh vidikov.
- d) *Razkrivanje konteksta* – nanaša se na druge osebe (sorodnike, starše idr.) ali na socialno umeščenost tega spora oz. odnosa s širšo okolico.
- e) *Poudarjanje pozitivnosti, skupnih točk in predlogov* – s povzemanjem, vprašanji in podvprašanji mediator prispeva k poudarjanju pozitivnosti (npr. pripravljenost na sodelovanje, da ponudi več, da gre naproti), skupnih točk (slišanje skupnih točk lahko udeležence podpre k sodelovanju) in predlogov uporabnikov, ki se izpostavijo v procesu.
- f) *Povabilo k iskanju rešitev* – vprašanja, ki spodbujajo k oblikovanju predlogov možnih rešitev ali delnih rešitev. Vprašanja, ki jih lahko uporabimo: »Kako bi lahko rešili to in to?«, »Kaj predlagate glede tega?«, »Kako pa bi lahko?«, »Kaj pa bi pomagalo?« ipd.

g) *Vprašanja za dopolnjevanje in nadgradnjo idej* – omogočijo razvijanje, dopolnjevanje in nadgradnjo ali sestavljanje možnosti idej. Vprašanja, ki jih lahko uporabimo: »Kako pa bi drugače?«, »Če ne bi tako, bi pa ...« ipd.

h) *Preverjanje soglasja* – preverimo, ali se z dogovorom obe strani strinjata in če razumeta vsebino dogovora enako.

i) *Preverjanje zadovoljstva z rešitvijo* – preverimo, do katere mere sta udeležena zadovoljna s sprejeto odločitvijo oz. kako zadovoljna sta z izidom mediacije.

Primer zrcaljenja in povzemanja:

Betetto in ostali (2011: 106) opisujejo primer preokvirjanja, ki bi ga transformativna mediacija rešila na drugačen način. Zgolj v namen predstavitve razlike med mediacijo, usmerjeno v rešitev, in mediacijo, usmerjeno v transformacijo konflikta, bo predstavljen primer iz knjige *Mediacija v teoriji in praksi*, nato pa primer, kako bi lahko ravnal transformativni mediator. Primer, kjer je podan transformativni način, mi je pomagal zapisati Marko Iršič (2012, osebna komunikacija).

Ti si tak > Jaz in mi vsi želimo

Stranka (žali partnerja, s katerim se ločujeta):

»Ti si en nezanesljiv pacek. Tudi ko sva bila še skupaj, nisi nikoli pospravljala kuhinje. Nikjer ni bilo nobenega reda.«

Mediator: »Verjamem, da sta očitno imela različne standarde glede čistoče v kuhinji. Sicer pa, kdo pa zares rad pospravlja. Sedaj, ko ne živite skupaj, je ta problem pospravljanja verjetno rešen. Poglejmo pa tisto, zaradi česar sta tukaj. Kaj menite, bi se vama zdelo smiselno, da v tej mediaciji poiščemo način, kako bosta oba zadovoljna glede tega, kako bomo uredili stike z vajinim otrokom, da bo to zanj manj stresno?«.

Mediator, ki tako postopa, stremi k reševanju problema in se izogiba ostalim temam, ki jih udeleženci izpostavijo. Pri tem lahko spregleda pomembno vrednost reševanja celostne, globlje slike problema. Morda bi se stranki lažje dogovorili o stikih z otrokom, če bi rešili njune težave v odnosu. Morda bi jima koristilo, da bi se najprej pogovorila o zadevah, ki jih še nista razrešila. Mediator v tem primeru ne sledi strankam na njuni poti, ampak ju preusmerja v cilj, ki se njemu zdi pomemben in ki so ga na začetku verjetno določili. Ni slišal jeze, ki jo je izrazila mati, ker se druga stranka ne drži reda.

Možen potek primera preokvirjanja na transformativen način, če ne upoštevamo dejstva o stikih z otroki:

Mediator: »Pravite, da je bivši partner nezanesljiv pacek. Tudi ko sta bila še skupaj, ni nikoli pospravljala kuhinje in nikjer ni bilo nobenega reda (zrcaljenje). Zdi se, da ste zelo jezni na bivšega partnerja? (preverjanje) Bi se želeli pogovarjati tudi o tem? (preverjanje)«

Možen potek primera preokvirjanja na transformativen način:

Mediator: »Pravite, da tudi takrat, ko sta bila skupaj, ni bilo pravega reda, saj ni nikoli pospravljala kuhinje. Pravite, da je nezanesljiv pacek« (zrcaljenje) Ali Vas zato tudi skrbi kako bodo potekali stiki z otroki? (preverjanje)«

Mediator transformativne mediacije sledi strankam in poskuša nevtrarno od vsebine voditi proces komunikacije. Brez sodb in trditev (kot je »Sicer pa, kdo pa zares rad pospravlja«, saj predvideva, da nihče ne pospravlja rad, v kar pa ne more biti prepričan) mediator transformativne mediacije pusti, da se stranke same odločijo o vsebini pogovora in o zadevah, ki jih želijo rešiti.

1.5 Socialno delo in transformativna mediacija

O povezavi med socialnim delom in mediacijo v Sloveniji zaenkrat ni veliko razpoložljive literature. V reviji *Socialno delo* so bili objavljeni štiri prispevki na temo mediacije, kjer je mediacija predstavljena in kjer je v ospredju družinska mediacija. To teorijo sem vključila v splošno teorijo o mediaciji. Konkretno teorijo o mediaciji in socialnem delu sem iskala predvsem preko internetnih virov, saj druge v Sloveniji še ni na voljo. Del teorije je iz člankov revij o socialnem delu iz drugih držav (Avstralija, Velika Britanija).

V nadaljevanju bo podana teorija o povezavi med socialnim delom in mediacijo ter konkretnije bodo predstavljene podobnosti in razlike med transformativno mediacijo in konceptom delovnega odnosa.

1.5.1 Splošno o mediaciji v socialnem delu

Uporabo teorij zunaj konteksta, v katerem so nastale, omogočata njihova povezanost in medsebojna odvisnost po različnih humanističnih znanostih, ki uporabljajo različne pristope pri interpretaciji socialnih dejstev, pravita Fortuny in Rossel (1990: 100). Dodajata (Prav tam), da se ti pristopi lahko dopolnjujejo, čeprav so odvisni od raziskovalčeve usmerjenosti v njihovo približevanje oziroma razhajanje. Prav v tem smislu sta povezana mediacija in socialno delo.

Namen mediacije in reševanje problemov sta neločljivo povezana z opredelitvijo prakse socialnega dela. V poznih 70. letih sta se začeli praksi povezovati v situacijah, povezanih s skrbništvom otrok in ločitvijo ter pri družinskih konfliktih. Šetinc Tekavc (2002: 118) pravi, da je svetovalni razgovor, ki se izvaja na centrih za socialno delo ob razvezi zakonske skupnosti, povezan z idejo mediacije. Metelko Lisec in Hrovatič pravita (internet 4), da je stroka socialnega dela in socialnega varstva že od nekdaj usmerjena v iskanje lastnih virov moči in kompetenc uporabnikov. Verjameta, da so metode pozicije in uporabe moči strokovnih delavcev nasproti uporabnikom slabo uspešne in malo učinkovite. Mediacijo kot metodo dela zato na področju socialnega varstva vežeta na strokovno delo; pri izvajanju socialno varstvenih storitev, javnih pooblastil in programov. Pravita, da je potrebno, da je družinska mediacija vključena v dejavnost centrov za socialno delo na področjih, kjer je mirno reševanje spora med zakoncema ali partnerjema pomembno, zlasti v primerih, ko je potrebno poskrbeti za zaščito pravic in koristi otrok ter pri urejanju medsebojnih razmerij med zakoncema ali partnerjema.

V Sloveniji na centrih za socialno delo in v drugih zavodih in organizacijah, kjer se izvaja socialno delo, mediacija še vedno ni zakonsko opredeljena in financirana. Družinsko mediacijo pa ti zavodi vseeno uvajajo zaradi pozitivnih izkušenj, ki jih ta ponuja. V Sloveniji je bilo leta 2012 dvaintrideset mediatorjev, ki izvajajo družinsko mediacijo na centrih za socialno delo na različnih koncih Slovenije.

Mediacija se na področju socialnega varstva lahko izvaja ali se že izvaja na področjih družine kot družinska mediacija, v lokalnih skupnostih, mediacija z mladostniki, s starejšimi, pri delu z zasvojenimi osebami, v medkulturnih odnosih, mediacija na področju oseb s posebnimi potrebami in v zaporih.

1.5.2 Kritična teorija mediacije v povezavi s socialnim delom

Martin (2000: 2) pravi, da so socialni delavci oz. delavke, ki imajo končano izobraževanje mediacije, dobro pripravljeni za izvajanje le-te. Vseeno pa v nadaljevanju članka izpostavlja nekatere kritične točke socialnega dela v povezavi z mediacijo.

Martin (2000: 6) opisuje kritično teorijo mediacije v povezavi s socialnim delom, ki pravi, da je mediacija kritizirana s pomanjkanjem osredotočenosti na širša strukturna in socialna vprašanja, ki vodijo v navzkrižje interesov (Pease 1999; Bagshaw 1995; DeMaria 1992 v Martin 2000: 6). Kritična teorija se osredotoča na socialne in strukturne neenakosti zatiranja, ki so del socialnega konteksta, v katerem nastopi mediacija. Govori o kritični analizi razmerij moči v mediaciji, še posebej glede na spol, starost, razred, raso, narodnost, kulturo in spolno usmerjenost.

Pomemben prispevek strukturne in feministične teorije je osredotočenost na krepitev moči in socialne pravičnosti, ki obravnava vprašanje dostopa in virov za najbolj prikrajšane člane naše družbe. Medtem ko se neravnovesje moči v mediaciji upošteva in proces stremi k odpravi teh neravnovesij. Kritična teoretična analiza neenakosti in nepravičnosti se osredotoča na neravnovesja moči, ki v procesu mediacije ne morejo biti vedno odpravljena. To še zlasti velja za člane najbolj prikrajšanih skupin v naši družbi. Pod vprašanje se postavlja tudi nevtralnost in nepristranskost mediatorja in ali je tako pošteno odločitev sploh možno doseči. Še posebej se vprašanje nevtralnosti in nepristranskosti postavi v primerih družinskega nasilja in ločitve. Druga stran mediacije pa je po Boulee (v Martin Prav tam) edinstvenost osebne izkušnje ljudi in možnost, da svoje izkušnje izrazijo.

Fortuny in Rosell (1990: 104) pravita, da če v socialnem delu uporabimo kak koncept ali koncepte drugih teorij v interventne namene, jih hkrati tudi instrumentaliziramo. Preoblikujemo jih, da ustrezajo področju, na katerega posegamo, kot tudi posebnim namenom socialnega dela. Vsaka terapevtska, pedagoška, komunikacijska in druga tehnika mora biti usklajena s funkcijami socialnega dela. Dodajata, da je znanost dolga pot k izdelavi smiselnih razlag, ki so razumljive vsem strokovnjakom.

1.5.3 Transformativna mediacija v primerjavi s pogajanjem in socialnim svetovanjem v socialnem delu

Lüsi (1990: 12) opisuje šest načinov ravnanja, ki po sistemske nauku sestavljajo spekter socialnega dela. To so svetovanje, pogajanje, interveniranje, zastopanje, preskrba in oskrba. Svetovanje in pogajanje, ki sta opisana v nadaljevanju, sta načina ravnanja v socialnem delu, ki ju na nekaterih vidikih lahko primerjamo z načini ravnanja v mediaciji.

Socialno svetovanje

Dogaja se tam, kjer se socialni delavec z udeležencem v problemu pogovarja o problemu in njegovem reševanju. Predmet je ustvarjanje rešitev za kompleksne socialne probleme, rešitve se raziskujejo v smeri spreminjanja odnosov.

Svetovanje v socialnem delu je na prvi pogled podobno mediaciji, usmerjeni v rešitev (evaluativna in facilitativna), saj socialna delavka sodeluje pri raziskovanju problema. Nakaže pa tudi voljo transformativne mediacije po spreminjanju odnosov v smeri, ki bi lahko pripeljala do rešitve. Socialna delavka pogovor vodi tako, da prispeva k boljšemu razumevanju vseh udeležencev, torej da vsakdo bolje razume svoj problem in možne alternativne rešitve. Socialna delavka pogosto nejasno pripovedovanje strukturira v reševanje problema, »lebdenje« preoblikuje v strukturiran pogovor (Čačinovič Vogrinčič v Mešl 2007: 9).

Transformativni mediator je prav tako usmerjen v izboljšanje razumevanja povedanega. Oba procesa torej pripomoreta k izboljšanju komunikacije. Zaupnost procesov je naslednja skupna točka mediacije in svetovanja. Prav tako se udeleženci k mediaciji in uporabniki k svetovanju pridružijo prostovoljno. Transformativni proces mediacije je lahko prav tako dolgoročen projekt kot svetovanje, saj oba sledita udeležencem in uporabnikom na njuni poti. Transformativna mediacija zato tudi sledi udeležencem, če se želijo pogovarjati o preteklosti. Svetovanje, ki se ravna po konceptu delovnega odnosa in je po Andersenu usmerjen v ravnanje s sedanjostjo (Čačinovič Vogrinčič in ostali 2005: 14), je osredotočeno na to, kar lahko naredimo tukaj in zdaj, zato se ne osredotoča na preteklost.

Pogajanje

Mešl (2007: 9) pravi, da je pogajanje možen način za ustvarjanje rešitev, kadar je socialna delavka v stiku z dvema ali več udeleženi v problemu. Celotno pogajalsko prizadevanje socialnega delavca in pospeševanje konvergence (zmanjševanje razlik, ki delijo kaj enotnega, zbliževanje) nimata drugega cilja, kot da disfunkcionalni sistem, ki mu pripadajo udeleženci problema, funkcionalizira in da negativne sistemske odnose predrugačita v pozitivne (Lüssi 1990: 12).

Franc Udovič (1999) je zapisal, da je mediacija, ki je v bistvu pogajanje, podobna sistemskemu nauku o socialnem delu (Lüssi 1991). Nadalje je zapisal, da je potreba po nepristranskem posredovanju prisotna povsod, kjer poskuša kdo tretji posredovati v sporu.

V mediaciji, ki se pogosto uporablja na sodiščih, je pogajanje ena izmed tehnik. Mediacija pa sama po sebi ni pogajanje, saj vsebuje tudi druge tehnike in je proces zase.

V nadaljevanju članka Udovič (Prav tam) opisuje dvojno naravo mediacije. Na eni strani je s svojo časovno-logično fazno strukturo usmerjena v doseganje konkretnih rezultatov, po drugi strani pa kot komunikacijski postopek spodbuja razumevanje med udeleženci v konfliktu.

Udovič na tem mestu zelo nazorno opiše eno od glavnih navodil transformativne mediacije. Povzema Mählerja (1996: 18–19), ki pravi, da je značilnost komunikacije v mediacijskem procesu ta, da krepi odgovornost partnerjev v konfliktu in s tem omogoča, da pride med njimi do pogovora, kooperativnega pogovora in sprejemanja vzajemnih odločitev.

1.5.4 Transformativna mediacija v primerjavi z delovnim odnosom v socialnem delu

Za začetek je definiran delovni odnos (Čaćinovič Vogrinčič) in kaj koncept pomeni za socialno delo. V nadaljevanju so podani elementi delovnega odnosa, ki jim je dodana primerjava s transformativnim modelom mediacije.

Čaćinovič Vogrinčič (2005: 9) pravi, da je delovni odnos opora socialni delavki, da z uporabniki vzpostavi pogovor. Skozi pogovor kot sodelavca skupaj soustvarjata deleže v rešitvi, raziskujeta in sooblikujeta dobre izide. Koncept delovnega odnosa (Mešl 2007: 1) razume kot temeljni koncept pomoči v socialnem delu.

Transformativni proces mediacije ni enak procesu pomoči v socialnem delu. Za razumevanje razlik in podobnosti je pomembno, da ta dva procesa ločimo. Proces pomoči v socialnem delu zajema reševanje kompleksnih psihosocialnih problemov, ne samo v konfliktu, kot to počne mediacija. Pri tem pa ohranimo vednost, da lahko znanja, ki jih imamo z obeh strokovnih področij, koristimo pri obeh procesih. Znanja socialnega dela pri mediaciji in znanja mediacije pri socialnem delu. Tehnike posameznih modelov pomoči pa lahko uporabljamo, kadarkoli se nam to zdi potrebno.

V nadaljevanju bodo opisane nekatere skupne značilnosti in razlike procesov. Glavna razlika je, da se v procesu transformativne mediacije transformativni mediator ne pridruži soustvarjanju vsebine, medtem ko je socialni delavec osebno udeležen v soustvarjanju rešitve.

Delovni odnos omogoči, da je ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme ljudi zastavljen vsakokrat znova kot izviren delovni projekt pomoči. Prva naloga socialnega delavca je, da vzpostavi delovni odnos (Čačinovič Vogrinčič 2005: 9).

Za kompleksne probleme ljudi se vsakokrat znova zastavi izviren delovni projekt pomoči. Projekti so izvirni, ker se vzpostavljajo za vsakogar posebej. So delovni, ker se soustvarja rešitve, dogovore, naloge, deleže posameznikov in roke, ki se konkretizirajo v vsakdanjem življenju. So projekti, ker tečejo v času in so usmerjeni k dobrim izidom ali zaželenim razpletom. Sproti zapisujemo naloge in tudi vsakršne spremembe in razlike v procesu napredovanja k rešitvam (Čačinovič Vogrinčič 2006: 22).

Proces transformativne mediacije je vsakokrat drugačen, saj so primeri konfliktov različni. Od izvirnega delovnega projekta pomoči se razlikuje v tem, da ne gre za kompleksen in dolgoročen projekt, kakršen je izvirni delovni projekt pomoči, v katerem ljudi tudi podpremo v uresničevanju želenih izidov, dogovorjenih v delovnem odnosu.

Elementi delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič 2005: 9–15) v primerjavi s procesom transformativne mediacije:

Dogovor o sodelovanju je pomemben uvodni ritual projekta pomoči v socialnem delu. Vsebuje pristanek na sodelovanje tu in zdaj in v času, ki ga imamo na voljo, ter dogovor o delovnem odnosu, torej dogovoru o tem, kako bomo delali. Socialna delavka pojasni koncept delovnega odnosa tako, da opiše svojo vlogo in vlogo vseh udeleženi v problemu.

V transformativnem pristopu mediator obravnava uvod v mediacijsko srečanje kot pogovor med strankami in mediatorjem. To pomeni, da mediator povabi stranke, da uporabijo mediacijo za pogovor o vsem, kar se jim zdi pomembno, in jih zaprosi, če bi spregovorile o njihovih ciljih v mediaciji (Pope v Bush in Folger 2011: 120). Ko se vsi udeleženi strinjajo o ciljih in poteku srečanja, sklenejo ustni dogovor in nadaljujejo s pogovorom.

Naloga socialne delavke je, da vzpostavi in varuje varen prostor za delo, v katerem vsakdo pride do besede, da bi problem bolje razumeli in soustvarili odločitev.

Podobno je v procesu transformativne mediacije. Eno glavnih načel transformativne mediacije je, da so v procesu vsi enakopravni, torej da vsak pride do besede in da ima vsak pravico, da podeli svojo zgodbo in izrazi svoje želje. Mediator podpira proces komunikacije in skrbi, da ta teče na konstruktiven način. S tem pripomore k razumevanju vsebine, opolnomočenju in priznavanju.

Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev sta temelja delovnega odnosa. V procesu vsak uporabnik vstopi s svojo definicijo problema, socialni delavec doda svoje videnje in tako se začne oblikovanje delovne definicije možnega, uresničljivega. Dialog in sodelovanje sta v središču projekta, kar zagotavlja brezpogojno spoštovanje osebne izkušnje uporabnikov. Socialni delavec vpeljuje in vzdržuje procese razumevanja, da bi se dogovorili o uresničljivem.

Prav tako v procesu mediacije vsak udeleženec s svojimi besedami opiše svoje videnje problema, svoje stališče. Mediator sicer ne poda svojega videnja, ampak uporablja tehnike transformativne mediacije, da udeležencema mediacije pomaga pri medsebojnem razumevanju. Na tak način sodeluje pri pogovoru. Prav tako, kakor v konceptu delovnega odnosa, sta v središču dialog in sodelovanje. Komunikacija med udeležencema je bistvena, zato je razumevanje med uporabniki oteženo, če je komunikacija med njima destruktivna. Mediator pomaga pri vzpostavljanju in/ali vzdrževanju konstruktivne komunikacije. Transformacija konflikta iz destruktivne naravnosti v konstruktivno pripomore k temu, da se udeleženca mediacije slišita. Šele ko se prav slišita, lahko vzpostavita medsebojno razumevanje in spoštovanje drug do drugega. To je transformacija konflikta.

Osebno vodenje je Vriesov koncept (1995 v Čačinovič 2006: 18), ki za nalogo socialne delavke imenuje vodenje k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oz. k dobrim izidom. Skupaj z uporabniki v neposredni komunikaciji raziskuje zgodbe, tako da v pogovoru, če je le

mogoče, vodi k postopnemu oblikovanju želenih izidov. Delovni odnos je praviloma usmerjen k zaželenim rešitvam.

Mediator se v vsebino ne vključuje, razen če ga za to pooblastijo udeleženci. Sam nato presodi, če je njegov prispevek relevanten oz. primeren za vsebino. Kot nevtralna, nepristranska tretja oseba, pa je mediator transformativne mediacije dolžan spoštovati načela, da ne išče rešitev, ne podaja lastnih mnenj in se od vsebine distancira. To pa ne pomeni, da vsebini ne sledi in se nanjo ne odziva. Še posebej mora biti pozoren na vso dogajanje, na verbalno in neverbalno komunikacijo. Mediator zrcali, kar udeleženci povedo, torej ponovi bistva in s tem pripomore, da vsi slišijo povedano. Mediator transformativne mediacije s povzemanjem zrcali in preokvirja ter odpira možnosti za nove rešitve, za katera se odločijo udeleženci sami. Udeleženci so sami največji eksperti za svoje izkušnje, svoje življenje in tako rekoč tudi za rešitve. Če bi se mediator vključeval v proces soustvarjanja, bi vplival na možne izide. Transformativni mediatorji se osredotočajo na opolnomočenje strank, da opredelijo probleme in same določijo pogoje poravnave, ter poskušajo strankam nuditi pomoč za boljše razumevanje perspektiv drugega. Namen takšnega pristopa je, da se izognemo usmerjanju, ki je povezano z mediacijo, naravnano v reševanje problemov (Bush in Folger 2010: 33).

Postmoderno socialno delo ali socialni konstrukcionizem prispeva preostale štiri koncepte delovnega odnosa. So teoretski koncepti za prakso socialnega dela v delovnem odnosu (Čačinovič Vogrinčič 2007):

Perspektiva moči je koncept D. Saleebeya (1997 v Čačinovič 2006: 20). Pomeni premik, da v uporabnici/uporabniku spoštljivo iščemo moč oz. njene vire. Iz perspektive moči sprašujemo predvsem po sanjah in upanju, virih, opori v skupnosti, zaželenih razpletih, dobrih izidih, dobrih izkušnjah iz preteklosti itn. To pomeni, da podpremo prizadevanja uporabnikov in s tem moč, ki izhaja iz talentov, znanj, sposobnosti in virov.

Transformativna mediacija podpira vire moči, ki jih izrazijo udeleženci, saj potencialno vodijo k priznavanju in opolnomočenju. Opolnomočenje je skupna metoda dela in cilj obeh procesov.

Etika udeležnosti, ki jo je zasnovala Lynn Hoffman (1994 v Čačinovič 2006: 15), nas usmerja k temu, da nihče nima zadnje besede, temveč pogovor, ki se nadaljuje. Strokovnjak odstopi od moči, ki mu ne pripada, torej od moči, da poseduje resnice, rešitve.

Prav iz tega stališča izhaja transformativni pristop mediatorja. Nadaljuje v smeri podpiranja pogovora udeležencev procesa v temi, ki si jo sami izberejo, in v rešitvah, ki jih sami oblikujejo.

Znanje za ravnanje je Rosenfeld (1993 v Čačinovič 2006: 21) poudaril kot pomembne zaloge znanj, ki jih socialni delavec mora imeti in jih znati ubesediti, da ne ostane brez besed. Socialni delavec, ki ima znanje za ravnanje, zna vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos in zna podeliti znanja z uporabniki v procesu soustvarjanja interpretacij v razgovoru ter tako omogočiti »prevajanje« v osebni ali lokalni jezik in nazaj v jezik stroke.

V tem primeru sta si znanje za ravnanje in transparentnost postopka v mediaciji podobna. Socialni delavec potrebuje strokovno znanje, da prispeva k vsebini in k soustvarjanju rešitev. Transparentnost postopka in procesa pomeni, da mediator udeležencem na razumljiv način pove, kako mediacija poteka, in pojasnjuje dogajanje, pravi Iršič (2010: 192). Dodaja (Prav tam), da za transparentnost skrbi tudi s povzemanjem povedanega in z razločevanjem ter preverjanjem interesov, naravnosti in namenov. Tako je bolj razvidno, kaj se v procesu dogaja in kakšne so spremembe. Prav tako je lahko v vlogi prevajalca, kadar prevaja besede, ki jih je izrekla ena stran in jih druga ni razumela. Takrat transformativni mediator besede povzame in jih pomaga razložiti tako, da vsi prisotni razumejo pomen. Večkrat udeležence vpraša, če je prav interpretiral besede. Transformativni mediator v primerih, kjer je potrebna strokovna pomoč, povabi k sodelovanju strokovnjaka za potrebno področje. V pravnih sporih, na primer, lahko k sodelovanju povabijo pravnika, ki poda strokovno mnenje glede spornega vprašanja. Transformativni mediator ostane v vlogi povezovalca komunikacije med vsemi udeleženci.

Ravnanje s sedanjostjo ali koncept sonavzočnosti je Andersen opredelil kot prisotnost v poslušanju, ki pomeni hkrati tudi biti na voljo za sočutje in razgovor. Socialni delavci so uporabnikom, ko so v težkih situacijah in potrebujejo zaveznike, v oporo. V tem primeru je njihov odnos bolj oseben, empatičen in sočuten do uporabnikov.

Prisotnost v poslušanju ali aktivno poslušanje je tudi v transformativni mediaciji pomembna tehnika dela. Prav z aktivnim poslušanjem pripovedovanja udeleženi v mediaciji lahko mediator sliši pomembne besede, ki jih potem uporabi pri zrcaljenju, povzemanju in preverjanju ter s temi istimi ali podobnimi besedami prispeva k opolnomočenju in priznavanju udeležencev. Sposobnost empatije je zaželeno lastnost mediatorja. Pri tem ne sme pozabiti na načelo nevtralnosti, da se torej ne postavi na stran katere od strank. V tem se soprisotnost v

socialnem delu razlikuje od transformativnega modela mediacije. Socialni delavec ni le poslušalec, temveč tudi soustvarjalec zgodbe. V pogovoru je soudeležencem na voljo za sočutje.

Delo po konceptu delovnega odnosa in transformativna mediacija sta dva različna procesa pomoči. Prvi se osredotoča na proces pomoči v socialnem delu (kamor lahko vključimo tudi reševanje konfliktov) in reševanje kompleksnih psihosocialnih problemov, drugi pa na pomoč pri reševanju konfliktov. Razlikujeta se torej v samem predmetu dela. Socialno delo vsebuje širok spekter dela na različnih področjih z različnimi posamezniki in skupinami, ki imajo različne probleme ali pa potrebujejo le določene storitve ali informacije. Transformativna mediacija se osredotoča na delo posredovanja v konfliktnih situacijah ali v sporih in se ne usmerja v rešitev. Usmerja se v izboljšanje kakovosti komunikacije med udeleženci. Aktivno poslušanje je metoda dela, ki jo aktivno uporabljata oba procesa. Opolnomočenje uporabnikov je skupna metoda dela obeh procesov in ena glavnih nalog mediatorja in socialnega delavca. Znanje za ravnanje ali transparentnost postopka, kjer socialni delavec ali mediator udeležencem približata jezik stroke, je naslednja skupna lastnost metod dela. V oba procesa dela se uporabniki vključijo s svojim videnjem problema. Socialni delavec se uporabniku pridruži pri sooblikovanju vsebine, ki načeloma vodi k želenim rešitvam, to je soustvarjanje. V procesu transformativne mediacije se mediator ne vključuje v oblikovanje vsebine in rešitve, torej ne podaja predlogov, ampak pomaga pri razumevanju vsebine, da uporabnika laže sama med sabo oblikujeta rešitve. Naslednja razlika je v začetni fazi procesa, kjer v delovnem odnosu socialna delavka predstavi dogovor o sodelovanju. Transformativni mediator povabi udeležence, da sami oblikujejo cilje in potek procesa.

Transformativna mediacija je način posredovanja v konfliktih, ki je lahko uporabna tudi v socialnem delu, kadar se socialna delavka ali delavec pri svojem delu sreča s konfliktom. Takrat lahko socialni delavec uporabi znanje transformativne mediacije na neformalen način, saj formalna mediacija v socialnem varstvu še ni opisana v okviru delovnih nalog.

2. PROBLEM

Transformativna mediacija je model mediacije, po katerem se lahko izobražujejo in tudi izvajajo mediacijo ljudje iz praktično vseh poklicnih smeri. V tej nalogi me je zanimalo, kako je usposabljanje za mediatorje vplivalo na diplomirane socialne delavke. Zanimalo me je tudi, kako znanja transformativne mediacije uporabljajo pri svojem delu.

Postavila sem si pet glavnih raziskovalnih vprašanj:

1. Na kakšen način socialne delavke, ki so končale usposabljanje transformativne mediacije, vključujejo transformativno mediacijo v svoje delo?
2. Ali se je delo socialne delavke po končanem usposabljanju transformativne mediacije spremenilo?
3. Ali je transformativna mediacija primerna za reševanje vseh konfliktnih situacij v socialnem delu?
4. Ali socialne delavke, ki so končale usposabljanje transformativne mediacije, uporabljajo transformativno mediacijo tudi zunaj delovnega mesta?
5. Bi usposabljanje transformativne mediacije socialne delavke, ki so končale usposabljanje transformativne mediacije, priporočile ostalim socialnim delavkam in študentom socialnega dela?

Raziskovalna vprašanja sem nato razširila na enajst tez, s katerimi sem oblikovala vprašanja za intervju.

1. Po končanem usposabljanju transformativne mediacije se je delo socialne delavke spremenilo.
2. Po končanem usposabljanju transformativne mediacije je socialna delavka spremenila ravnanje s konflikti.
3. Med konceptom delovnega odnosa v socialnem delu in mediacijo so razlike in povezave.
4. V konfliktu med uporabniki v socialnem delu sta primerna tako delo po konceptu delovnega odnosa kot transformativna mediacija.
5. Transformativni model mediacije je v socialnem delu primernejši od ostalih modelov mediacije.
6. Pri uporabi transformativne mediacije v socialnem delu obstajajo slabosti.

7. Socialne delavke, ki so opravile usposabljanje za transformativno mediacijo, bi priporočile (bodočim) socialnim delavcem in mediatorjem, da se izobražujejo po modelu transformativne mediacije.
8. Socialne delavke, ki so opravile usposabljanje za transformativno mediacijo, le-to uporabljajo pri svojem delu.
9. Socialne delavke, ki so opravile usposabljanje za transformativno mediacijo, tehnike le-te vključujejo v svetovanje v socialnem delu.
10. Uporabniki socialnega dela se na mediacijo odzivajo pozitivno.
11. Socialne delavke, ki so opravile usposabljanje za transformativno mediacijo, le-to uporabljajo tudi zunaj delovnega mesta.

3. METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna in poizvedovalna. Temelji na izkušnjah osmih socialnih delavk, ki so opravile vsaj osnovno usposabljanje za mediatorje in opravljajo svetovalno delo na različnih področjih.

Osebnostno sem opravila štiri strukturirane intervjuje s socialnimi delavkami, ki so opisale svoje izkušnje z uporabo transformativne mediacije pri svojem delu. Štiri udeleženke v raziskavi so mi v pisni obliki preko elektronske pošte odgovorile na strukturirani intervju oziroma vprašalnik. Intervjuje sem analizirala po metodi kvalitativne raziskave (Mesec 1998).

3.2 Merski instrumenti in viri podatkov

Merski instrument, ki sem ga uporabila pri nalogi, je strukturirani intervju. Intervju sestavlja osemnajst vprašanj. Pri štirih od osmih udeleženk v raziskavi sem intervju opravila osebno. Ostalim štirim udeleženkam v raziskavi sem intervju poslala preko elektronske pošte v obliki vprašalnika. Vprašalnik je v celoti objavljen v prilogi.

3.3 Populacija in vzorčenje

Populacija raziskave so vsi socialni delavci in socialne delavke, ki so končali oz. končale vsaj osnovno usposabljanje transformativne mediacije. Vzorec raziskave je osem socialnih delavk z različnih področij dela. Vse so opravile osnovno usposabljanje za mediatorje transformativne mediacije. Tri izmed udeleženk raziskave so opravile tudi nadaljevalno usposabljanje družinske mediacije. Imena udeleženk so spremenjena zaradi anonimnosti.

Vzorec je priročni neslučajnostni. Udeleženke v raziskavi prihajajo iz petih različnih krajev v Sloveniji. Zaposlene so v petih različnih institucijah, in sicer v osnovni šoli, materinskem domu, zaporu, varstveno delovnem centru in na centru za socialno delo.

Rezultatov raziskave ne morem posploševati na vso populacijo z dotičnim profilom. Točnega števila ljudi, ki imajo obe želeni izobrazbi v Sloveniji, nisem izvedela.

Tabela 1: Osnovni podatki posameznih socialnih delavk z opravljenim osnovnim usposabljanjem transformativne medicije, s katerimi sem opravila intervju.

IME	STAROST V LETIH	DELOVNA DOBA (v socialnem varstvu) V LETIH	LETO KONČANEGA USPOSABLJANJA MEDIACIJE	PODROČJE DELA
ALENKA	58	35	2009	CENTER ZA SOCIALNO DELO
BETI	28	4	2008	CENTER ZA SOCIALNO DELO
CILKA	38	4	2009	MATERINSKI DOM
DANICA	35	12	2009	VARSTVENO DELOVNI CENTER
EMA	40	7	2013	OSNOVNA ŠOLA
FRANJA	43	22	2007	ZAPOR
GRETA	43	18	2012	MATERINSKI DOM
HELENA	49	26	2011	OSNOVNA ŠOLA

3.4 Zbiranje podatkov

Pri iskanju socialnih delavcev, ki imajo opravljeno tudi usposabljanje za transformativne mediatorje, sem imela kar nekaj težav. Nisem vedela, kje začeti z iskanjem. S pomočjo Zavoda Rakmo se je na povabilo k raziskavi odzvalo preko trideset ljudi. Samo devet jih je ustrezalo iskanemu profilu. Osem jih je nato sodelovalo do konca moje raziskave. Zbiranje in analiza podatkov je potekala na besedni način.

Na začetku sem želela vse intervjuje opraviti osebno. Zaradi pomanjkanja časa udeleženk raziskave, smo se s štirimi od osmih dogovorile za izpolnjenje vprašalnika preko elektronske pošte.

Zbiranje podatkov je potekalo od novembra 2012 do januarja 2013. Štiri pogovore sem snemala na mobilni telefon. Intervjuji so v povprečju trajali štirideset minut. Pri vseh osmih

intervjujih sem uporabila strukturirani intervju oziroma vprašalnik. Pri štirih udeleženkah, s katerimi sem opravila ustni intervju, so bili pridobljeni podatki obširnejši in konkretnjši. Vprašanja sem lahko podrobneje razložila, zato so bili odgovori natančnejši. Izkušnja ustnih intervjujev je zelo pozitivna. Z udeleženkami raziskave, s katerimi sem komunicirala preko elektronske pošte, komunikacija ni bila tako osebna. Kljub temu smo si preko več sporočil izmenjale vse potrebne informacije.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Štiri intervjuje od osmih sem posnela na mobilni telefon in jih nato transkribirala. Štiri izpolnjene vprašalnike, ki sem jih prejela po elektronski pošti, sem prebrala in po potrebi ponovno postavila nova vprašanja udeleženkam za pomoč pri razlagi odgovorov. Vseh osem intervjujev sem pregledala ter uporabila metodo parafraziranja in povzemanja gradiva. Zbrane podatke sem ročno obdelala po metodi kvalitativne raziskave.

3.5.1 Izbor relevantnih delov besedila in kodiranje izjav

V začetni fazi raziskovanja sem zapisala teze raziskovalnega področja. Iz tez sem postavila vprašanja za intervju oziroma vprašalnik. Izjave intervjujank sem zapisala v tabelo kodiranja. Tem izjavam sem določila enote kodiranja, ki so predstavljale besedne zveze ali stavke. Nato sem izvedla postopek prostega kodiranja, kar pomeni, da sem dodala pojme in kategorije posameznim izjavam.

V nadaljevanju je naveden primer kodiranja. Celoten postopek kodiranja je naveden v prilogi (glej: Priloga 3).

Tabela 2: Primer kodiranja

4. V konfliktu med uporabniki v socialnem delu sta primerna tako delo po konceptu delovnega odnosa kot transformativna mediacija.

IZJAVE	POJMI	KATEGORIJE
ALENKA		
V svoje ravnanje s konflikti vnašam različne elemente (realitetna terapija, socialno delo, socialna andragogika). 1A	PRILAGOJENO RAVNANJE GLEDE NA KONFLIKT	UPORABA RAZLIČNIH METOD V KONFLIKTIH
Transformativna mediacija je osnovna stvar pri reševanju konfliktov. 2A	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Uporabniki ne bodo šli manj zadovoljni z mediacije. 3A	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z MEDIACIJO	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Z mediacijo gredo pri razvezah ljudje kvalitetneje narazen. 4A	MEDIACIJA PRISPEVA H KVALITETI RAZVEZ	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Rezultati mediacije so dobri predvsem pri tistih, ki nimajo tako velikih težav. 5A	KOMPLEKSNOŠT TEŽAV VPLIVA NA REZULTATE MEDIACIJE	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
BETI		
Vsakodnevno se moraš odločiti, kaj je v tistem trenutku najbolj pomembno. 1B	SPREJEMANJE ODLOČITEV	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
CILKA		
Zdaj, ko vidim razliko med svetovalnim delom in mediacijo, mi je mediacija bistveno boljša pri konfliktih. 1C	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
V konfliktu uporabljam veščine mediacije, ne pa svetovalne veščine. 2C	INDIVIDUALEN PRISTOP PRI DELU	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
Ko delam z eno žensko, je lažje svetovanje. 3C	INDIVIDUALEN PRISTOP PRI DELU	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
Kadar ni konflikta, se	INDIVIDUALEN PRISTOP	IZBIRA USTREZNEGA

ravnaj po konceptu delovnega odnosa. 4C	PRI DELU	NAČINA DELA
DANICA		
Zdi se mi pomembno, da se tehnike dopolnjujejo. 1D	POVEZAVA MED METODAMA	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
Izhajati moramo iz individualnega poimenovanja posameznikov. 2D	OBRAVNAVA POSAMEZNIKOV	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
EMA		
Način je odvisen od situacije. 1E	INDIVIDUALEN PRISTOP PRI DELU	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
Brez svetovanja ne gre, ko uporabnik potrebuje informacije. 2E	UPORABA SVETOVANJA	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
Mediacija se uporabi, ko udeleženec išče možne načine reševanja konfliktov. 3E	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
GRETA		
Mediacija je metoda, ki lahko pripomore k razreševanju konfliktnih situacij. 1G	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Strokovni delavec naj bo usposobljen za svetovalno delo. 2G	USPOSOBLJENOST ZA STROKOVNO DELO	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
HELENA		
Menim, da lahko združujem tehnike svetovanja in mediacije. 1H	POVEZAVA MED METODAMA	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO

3.5.2 Ureditev izjav po kodah in združevanje v kategorije

Na začetku sem si postavila temeljna raziskovalna vprašanja, iz katerih sem oblikovala teze. Pod posamezno tezo sem oblikovala tabelo, v katero sem razvrščala izjave ter jim določila pojme. Pri postopku prostega kodiranja sem pojme združila v dvanajst kategorij. Poskusno teorijo sem napisala na podlagi pojmov. Na tem mestu navajam le primer združevanja, celoten postopek je priložen na koncu naloge v prilogi (glej: Priloga 3).

2.1 UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

- UPORABA MEDIACIJE PRI RAZGOVORIH

Mediacija se mi zdi najbolj konkretna v pomoč pri razgovoru z ljudmi. 2A.1

- UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI

Transformativna mediacija je osnovna stvar pri reševanju konfliktov. 2A.4

Delam pa mediacijo, kadar pride do konflikta. 2C.8

Če pride do konflikta, absolutno uporabim mediacijo. 2C.1

Imam nekaj primerov zelo pozitivno rešenih konfliktov. 2C.10

Ko pride do konflikta, ko so kakšne težje stvari. 2D.8

Mediacija se uporabi, ko udeleženec išče možne načine reševanja konfliktov. 3E.4

Mediacijo uporabljam, ko sta dva v konfliktu. 3E.8

Mediacija je metoda, ki lahko pripomore k reševanju konfliktnih situacij. 1G.4

Seveda je za ravnanje s konflikti transformativna mediacija primerna. 2G

Zdaj, ko vidim razliko med svetovalnim delom in mediacijo, mi je mediacija bistveno boljša pri konfliktih. 1C.4

- UPORABA VEŠČIN TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

Veščine mediacije so uporabne tako v poklicnem kot tudi v zasebnem življenju. 3E

- ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z MEDIACIJO

Uporabniki ne bodo šli manj zadovoljni z mediacije. 3A.4

- MEDIACIJA PRISPEVA H KVALITETI RAZVEZ

Z mediacijo gredo pri razvezah ljudje kvalitetneje narazen. 4A

- KOMPLEKSNOŠT TEŽAV VPLIVA NA REZULTATE MEDIACIJE

Rezultati mediacije so dobri predvsem pri tistih, ki nimajo tako velikih težav. 5A

- BREZ SLABOSTI

Do sedaj nisem ugotovila, da bi transformativna mediacija imela kakšne slabosti. 1H

- PRIPOROČANJE USPOSABLJANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

Ja, bi priporočila izobraževanje transformativne mediacije. 1A

Ja, model transformativne mediacije bi priporočila bodočim mediatorjem/socialnim delavcem. 1D

Priporočam vsem, ki delajo z ljudmi. 1E

Da, bi priporočila. 1F

Priporočim čim več socialnim delavcem, ki se vsakodnevno srečujejo s konflikti, da opravijo tečaj transformativne mediacije. 2B.7

- **IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA**

V zasebnem življenju. 1A.11

Čisto mediacijo imava s kolegico zunaj delovnega časa. 2A

Izvajala jo bom po upokojitvi. 2A.11

Želela sem opravljati mediacijo na sodišču, a so me zavrnil zaradi premalo financ. 3A.11

Ne izvajam mediacije zunaj delovnega mesta. Stroko pustim v službi. 1B.11

Ja, izvajam jo tudi doma. 1C.11

Izvajam mediacijo v družinskem okolju s sorodniki. 2C.11

Delam prostovoljno formalno mediacijo. 3C.11

Ja, doma pa zelo izvajam mediacijo. 1D.11

Ja, med družinskimi člani, sodelavci. 1E.11

Da, več kot na delovnem mestu. 1F.11

Med prijatelji, sorodniki. 2F.11

V vsakdanjem življenju. 1G.11

Jo uporabljam, to ti preide v kri. 1H.11

Uporabljam jo doma, med prijatelji, sorodniki. 2H.11

- **POVEČANO RAZUMEVANJE**

Poveča se razumevanje med uporabniki. 3C

- **UPORABA NEFORMALNE MEDIACIJE**

Mediacijo uporabljam neformalno. 1E

Uporabljam neformalno mediacijo in upoštevam vsa načela formalne mediacije. 1H.8

- **UPORABA MEDIACIJE PRI UPORABNIKIH V STISKI**

Mediacijo uporabljam, ko se nekdo znajde v stiski. 2E.8

- **ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV**

Se mi zdi, da so bolj zadovoljni s socialnim delom. 1A.10

Se mi zdi, da so bolj zadovoljni z našo vlogo kot socialnimi delavkami. 2A.10

Marsikdaj se tudi objamemo, rokujemo, kot prej ne. 3A.10

Uporabniki so zadovoljni. 1C.10

Menim, da so zadovoljni, saj se trudim, da so slišani. 1D.10

Z učenci imamo dober občutek, ko najdemo rešitev za konflikt. 1H.10

- **SAMOINICIATIVNOST UČENCEV**

Sedaj učenci pogosteje sami pridejo do rešitev in se v glavnem dogovorov držijo. 2H.10

3.5.3 Definiranje pojmov

V nadaljevanju sem razložila pomembne pojme, ki sem jih pridobila s kodiranjem izjav. Navajam primer definicije pojmov, bralec pa lahko vidi celoten postopek hierarhične ureditve definiranja kod v prilogi (glej: Priloga 3).

Po definiranju pojmov sem oblikovala poskusno teorijo.

2.3 ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI

Sprememba ravnanja s konflikti po končanem usposabljanju transformativne mediacije. Nov pogled na reševanje s konflikti je spremenil delo socialnih delavk v konfliktih. (»Spremenil se je način, oziroma postopek reševanja konfliktov.«; »Pri reševanju konfliktov sem uspešnejša oziroma so uspešnejši učenci.«).

Potrpežljivost je zaželena vrлина pri delu in v transformativni mediaciji. (»Pri transformativni mediaciji je potrebna potrpežljivost, ki mi je manjka«).

Boljši občutki pri reševanju konfliktov so pozitiven učinek dela s konflikti v transformativni mediaciji. (»Vsi imamo dober občutek, ko dva ali več v sporu najdeta rešitev in se razumeta.«).

Predmet mediacije je delo s konflikti – glavni predmet je posredovanje v konfliktu, ne pa reševanje kompleksnih socialnih problemov. (»Mediacija je še bolj specifična, ker govori o konfliktu.«).

Transformacija konflikta je pomembna, saj se komunikacija spremeni iz destruktivne v konstruktivno. Transformacija konflikta je priložnost za premik naprej zunaj konfliktne interakcije. (»Transformativna mediacija stremi k transformaciji konflikta.«)

Upoštevanje čustev v konfliktih – s čustvi zaznavamo določen dogodek in se nanj odzivamo z lastno reakcijo. Zato je pri transformativni mediaciji pomembno, da reakcij ne spregledamo, saj lahko zamudimo priložnost za rešitev konflikta. (»Menim, da so čustva zelo pomembna in jih je potrebno upoštevati pri reševanju sporov med učenci.«)

Ni spremembe ravnanja s konflikti po končanem usposabljanju transformativne mediacije. (»Ne, ni se spremenilo.«)

4. REZULTATI IN RAZPRAVA

Ugotovitve raziskave in dobljene pojme sem povezala in oblikovala poskusno teorijo, ki sem jo podkrepila z izjavami iz intervjuja in s teoretičnimi izhodišči. Besede v krepkem tisku so pojmi, razvrščeni v skupne kategorije. V ležečem tisku na koncu vsake kategorije razpravljam glede ugotovitev, ki odgovarjajo na zastavljena raziskovalna vprašanja. Na podlagi teh sem prišla do končnih sklepov in ugotovitev.

4.1 Poskusna teorija

4.1.1 UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

V socialnem delu lahko socialne delavke transformativno mediacijo uporabljajo v različnih situacijah in v različne namene. **Uporaba mediacije pri razgovorih** z ljudmi je ena od možnosti, kjer socialna delavka lahko uporablja mediacijo (A: »Mediacija se mi zdi najbolj konkretna v pomoč pri razgovoru z ljudmi.«). Razgovori v socialnem delu v različnih oblikah potekajo vsakodnevno. **Uporaba mediacije pri uporabnikih v stiski** pokaže, kje lahko socialne delavke mediacijo pri svojem delu uporabljajo (»Mediacijo uporabljam, ko se nekdo znajde v stiski.«). **Mediacija prispeva h kvaliteti razvez**, kar je pozitiven učinek uporabe mediacije pri delu. Transformativna mediacija lahko pripomore h kvaliteti včasih težkih razgovorov partnerjev, ki sta v postopku razveze (»Z mediacijo gredo pri razvezah ljudje kvalitetneje narazen.«). Metelko Lisec in Hrovatič (internet 4) pravita, da je družinska mediacija vključena v dejavnost centrov za socialno delo na področjih, kjer je mirno reševanja spora med zakoncema ali partnerjeva pomembno, zlasti v primerih, ko je potrebno poskrbeti za zaščito pravic in koristi otrok ter pri urejanju medsebojnih razmerij med zakoncema ali partnerjema. Goldbruner (v Čačinovič Vogrinčič 2006: 3) prepozna, da družina ne potrebuje le konkretne pomoči, za katero je prosila, ampak tudi pomoč pri razreševanju notranjih konfliktnih struktur. **Uporaba znanja transformativne mediacije pri delu s konflikti** lahko pomaga socialni delavki, da uspešneje rešuje konflikte, s katerimi se srečuje pri svojem delu (C: »Če pride do konflikta, absolutno uporabim mediacijo«, E: »Mediacija se uporabi, ko udeleženec išče možne načine reševanja konfliktov.«, G: »Seveda je za ravnanje s konflikti transformativna mediacija primerna.«). **Zadovoljstvo uporabnikov z mediacijo** je pomemben pokazatelj, ali je mediacija v socialnem delu primerna in uspešna metoda za

reševanje konfliktov (A: »Uporabniki ne bodo šli manj zadovoljni iz mediacije.«). Pri uporabi mediacije ali tehnik mediacije v socialnem delu se kaže **povečano razumevanje med uporabniki** (»Poveča se razumevanje med uporabniki«). **Samoiniciativnost učencev pri iskanju rešitev** se je pokazala pri uporabi mediacije v osnovni šoli (»Sedaj učenci pogosteje sami pridejo do rešitev in se v glavnem dogovorov držijo«). **Kompleksnost težav vpliva na rezultate mediacije**, kar pomeni, da je od vsakega posameznega primera odvisno, kako bo potekala mediacija. Pri težavah lažjih oblik bo mediacija imela boljše učinke na proces reševanja konflikta (A: »Rezultati mediacije so dobri predvsem pri tistih, ki nimajo tako velikih težav.«). Ena od socialnih delavk, ki ima končano usposabljanje transformativne mediacije, zaenkrat še meni, da je model transformativne mediacije **brez slabosti** (H: »Do sedaj nisem ugotovila, da bi transformativna mediacija imela kakšne slabosti.«).

Uporaba neformalne mediacije je pri delu socialne delavke najpogostejši način uporabe mediacije. Izvaja se z uporabo tehnik in veščin mediacije pri delu (»Mediacijo uporabljam neformalno.«). **Uporaba veščin transformativne mediacije**, ki jih je socialna delavka pridobila na usposabljanju transformativne mediacije, lahko pripomorejo pri strokovnem delu kot tudi v zasebnem življenju socialne delavke (E: »Veščine mediacije so uporabne tako v poklicnem kot tudi v zasebnem življenju.«). Če formalna mediacija ni izvedljiva, je uporaba veščin mediacije pri delu lahko učinkovit način posredovanja v sporu ali konfliktu (Iršič 2010: 126).

Izvajanje transformativne mediacije zunaj delovnega mesta opisuje, da socialne delavke, ki so opravile usposabljanje transformativne mediacije, le-to izvajajo tudi zunaj dela. Prostovoljno formalno mediacijo zunaj delovnega mesta izvajata dve udeleženki intervjuja (A: »Čisto mediacijo imava s kolegico zunaj delovnega časa.«, C: »Delam prostovoljno formalno mediacijo.«). Neformalno mediacijo vse razen ene izvajajo doma, med prijatelji, sorodniki ali sosedi (H: »Jo uporabljam, to ti preide v kri.«, E: »Ja, med družinskimi člani, sodelavci.«, F: »Med prijatelji, sorodniki.«, B: »Ne izvajam mediacije zunaj delovnega mesta.«).

Priporočajo usposabljanje transformativne mediacije tudi drugim, ki jih zanima delo z ljudmi, in vsem, ki se srečujejo s konflikti. Pojem se posebej navezuje na socialno delo in uporabo transformativne mediacije pri delu (B: »Priporočam čim več socialnim delavcem, ki se vsakodnevno srečujejo s konflikti, da opravijo tečaj transformativne mediacije.«).

Transformativna mediacija je lahko učinkovita metoda pomoči pri posredovanju v sporu ali konfliktu, s katerim se socialna delavka sreča pri svojem delu. Uporaba veščin transformativne mediacije pri neformalni mediaciji, ki jo izvaja večina, lahko pripomore k zadovoljstvu uporabnikov in učinkovitejšemu reševanju konflikta ali spora.

4.1.2 ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU

Znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993 v Čačinovič Vogrinčič 2005: 14) je ključni koncept v socialnem delu, ki govori o znanju socialne delavke in ki ga v procesu socialnega dela pretvori ali prevede v akcijo. Je socialnodelavski način ravnanja z znanjem, ki prispeva k soustvarjanju rešitev (Čačinovič Vogrinčič 2005: 15). V tem smislu sem pojem razširila na dodatna znanja, ki jih socialna delavka lahko uporablja pri svojem delu.

Usposobljenost za strokovno delo je prvi pogoj za delo vsakega strokovnega delavca (»Strokovni delavec naj bo usposobljen za svetovalno delo.«). Socialna delavka/delavec se mora pri svojem delu nenehno zavedati, da znanje, pridobljeno na katerikoli stopnji formalnega izobraževanja, kot tudi izkušnje, dobljene s strokovnim delom, niso nujno splošno uporabne, sploh pa ne popolne niti trajne. Zato socialna delavka/delavec svoje strokovno znanje in veščine nenehno preverja ter izpopolnjuje s samoizobraževanjem, s sodelovanjem s svojimi kolegi(cami), z vključevanjem v supervizijske ter druge formalne in neformalne oblike izobraževanja. Formalna izobrazba je pogoj za opravljanje strokovnega dela, permanentno izobraževanje pa je pogoj za delovno uspešnost (internet 5). Vsako novo znanje je za kvalitetnejše delo koristno, zato je pomembna **prednost znanj** (B: »Pomembno je, da imaš kakršnokoli dodatno znanje, tečaj mediacije je prednost.«, D: »Vsako znanje koristi.«, G: »Prej bi svetovala znanje različnih terapevtskih metod.«, D: »Znanje ti da eno širino.«). Socialna delavka/delavec pri svojem delu z uporabnikom uporablja predvsem strokovno znanje in veščine; vsa druga sredstva oziroma načine pa le, če niso v nasprotju s tem in če koristijo uporabniku (internet 5). Po končanem usposabljanju transformativne mediacije se je pri šestih od osmih socialnih delavk pokazala **sprememba v načinu dela** (B: »Ja, delo se je spremenilo.«, D: »Moje zavedanje, moj odnos do dela, kako pristopiti.«). Pri dveh po končanem usposabljanju transformativne mediacije **ni spremembe v načinu dela** (G: »Ne, delo se ni spremenilo.«, H: »Samo delo se bistveno ni spremenilo.«).

Vsako novo znanje je lahko koristno in prispeva h kakovosti dela v socialnem delu. Udeleženke raziskave svetujejo ostalim socialnim delavkam in delavcem ter študentom socialnega dela, da se poučijo o mediaciji. Svetujejo tudi ostala izobraževanja, npr. terapije, saj menijo, da vsako znanje koristi. Delo socialnih delavk se je po opravljenem usposabljanju transformativne mediacije pri večini spremenilo v odnosu in pristopu do dela, še posebej do dela s konflikti.

4.1.3 ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI

Novo znanje o transformativni mediaciji socialnim delavkam ponudi dodatno znanje za ravnanje v konfliktnih situacijah ali sporih. Pri sedmih od osmih udeleženk raziskave se je pokazala **sprememba ravnanja s konflikti** po končanem usposabljanju transformativne mediacije. Nov pogled na reševanje s konflikti je spremenil delo socialnih delavk v konfliktih (A: »Nov pogled na reševanje konfliktov.«, H: »Spremenil se je način, oziroma postopek reševanja konfliktov.«, H: »Pri reševanju konfliktov sem uspešnejša oziroma so uspešnejši učenci.«). Pri eni udeleženci raziskave **ni spremembe ravnanja s konflikti** po končanem usposabljanju transformativne mediacije (G: »Ne, ni se spremenilo.«). **Boljši občutki pri reševanju konfliktov** so pozitiven učinek dela s konflikti v transformativni mediaciji (H: »Vsi imamo dober občutek, ko dva ali več v sporu najdeta rešitev in se razumeta.«).

Predmet mediacije je posredovanje v konfliktu, ne pa reševanje kompleksnih socialnih problemov (B: »Mediacija je še bolj specifična, ker govori o konfliktu.«), kar je predmet socialnega dela (Čačinovič Vogrinčič 2002: 1). V tem je bistvena razlika metod dela transformativne mediacije in socialnega dela.

Prvi cilj transformativne mediacije je s pomočjo opolnomočenja in priznavanja spodbuditi **transformacijo konflikta**. Transformacija je pomembna, saj se komunikacija spremeni iz destruktivne v konstruktivno. Bush in Pope (v Iršič 2010: 92) pravita, da je transformacija konflikta priložnost za premik naprej zunaj konfliktna interakcije (G: »Transformativna mediacija stremi k transformaciji konflikta.«).

S čustvi zaznavamo določen dogodek in se nanj odzivamo z lastno reakcijo, zato je pri transformativni mediaciji pomembno, da reakcij ne spregledamo, saj lahko zamudimo priložnost za rešitev konflikta. **Upoštevanje čustev v konfliktih** prispeva k opolnomočenju in priznavanju. Če so čustva intenzivno prisotna, morajo biti obravnavana pred dejstvi, pravi Iršič (2010: 195) (H: »Menim, da so čustva zelo pomembna in jih je potrebno upoštevati pri

reševanju sporov med učenci.«). **Potrpežljivost** je zaželena vrлина pri delu transformativne mediacije (F: »Pri transformativni mediaciji je potrebna potrpežljivost, ki mi je manjka.«).

Pomembno je, da prepoznamo razliko med socialnim delom in transformativno mediacijo. Predmet socialnega dela je reševanje kompleksnih socialnih problemov, medtem ko se transformativna mediacija vzpostavi, kadar gre za konflikte ali spore. Znanje transformativne mediacije je lahko pripomoček pri socialnem delu za ravnanje v konfliktnih situacijah. Novo znanje o konfliktih je spremenilo ravnanje s konflikti pri večini udeleženk usposabljanja transformativne mediacije. Transformacija konflikta med udeleženci je glavni cilj transformativne mediacije, ki se doseže z uporabo opolnomočenja in priznavanja.

4.1.4 TEHNIKE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

V socialnem delu formalna mediacija ni zapisana v okvir delovnih nalog, zato je možna predvsem **uporaba tehnik transformativne mediacije** v neformalni mediaciji ali le uporaba tehnik pri delu. Temeljne tehnike transformativne mediacije so aktivno poslušanje, povzemanje, preokvirjanje, zrcaljenje in preverjanje (Iršič 2010: 199) (D: »Tehnike mediacije uporabljam predvsem med uporabniki.«, E: »Tehnike pripomorejo k boljšemu komuniciranju.«, F: »Ne uporabljam mediacije, občasno uporabljam le tehnike mediacije.«, F: »Uporabljam tehnike mediacije, ko začutim, da je situacija primerna.«).

Večina udeleženk raziskave pri svojem delu uporablja tehnike transformativne mediacije.

4.1.5 NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

Načelo nevtralnosti in nepristranskosti je temeljno načelo mediacije. Iršič (2010: 69) pravi, da se načelo nanaša na mediatorja, ki mora biti enako naklonjen obema stranema v konfliktu in ne dela v korist ene ali druge (B: »Uporabljam načelo nevtralnosti.«). Drugo temeljno načelo, ki so ga udeleženke raziskave izpostavile večkrat, je **načelo samoodgovornosti**. Iršič (2010: 74) pravi, da se načelo nanaša na to, da mediator ni odgovoren za vsebino, za informacije, relevantne glede njihovega spora, in za izid mediacije. Za odločitve so odgovorni udeleženci sami (C: »Mediacija je boljša, saj se ne vpletaš v rešitve.«, E: »Medianta sama opredelita, kateri konflikt bosta reševala, mediator jima sledi.«, A: »Ljudje sami pridejo do rešitev.«). Tudi v socialnem delu je pomembno, da socialna delavka ne vsiljuje rešitev. Etika

udeležnosti, ki jo podaja Hoffman (v Čačinovič Vogrinčič 2005: 12), usmerja proces pomoči v sodelovanje, v katerem nihče nima zadnje besede, kjer ne iščemo 'vzroka' ali 'resnice' in kjer se pogovor nadaljuje. Hoffman (Prav tam) opozarja, da socialna delavka odstopi od moči, ki ji ne pripada, torej od moči, da poseduje resnice in rešitve. Načelo vsestranske koristi (Čačinovič Vogrinčič 2005: 17), ki ga uporabljamo v socialnem delu, govori o tem, da socialni delavec upošteva interese vseh udeleženi v problemu, kar pomeni, da rešitev, za katero so se dogovorili, vsem prinese uresničljivo korist. Načelo interpozicije (Čačinovič Vogrinčič 2005: 18) ali »vsestranska pristranost« omogoča socialnemu delavcu spreminjanje bližine in oddaljenosti, empatijo in sočutje ter distanco, ki je nujna za projekt rešitve in ravnanje. Socialni delavec reflektira uporabnikom svoje ravnanje kot socialno delo in povzame konkreten zgled ustvarjanja rešitev tako, da vanj vnese vse prispevke skupaj s svojim razumevanjem situacije in doslej oblikovanih predlogov.

V raziskavi so udeleženske izpostavile dva načela transformativne mediacije, to sta načelo nevtralnosti in nepristranskosti ter načelo samoodgovornosti. Nevtralnost mediatorja ali socialnega delavca do uporabnikov se jim pri delu zdi pomembna. V socialnem delu govorimo o načelu interpozicije in vsestranske koristi, ne o nevtralnosti. Prav tako se jim pri transformativni mediaciji zdi pomembno, da se udeleženci mediacije sami odločajo o vsebini pogovora, katere konflikte bodo reševali in katere rešitve bodo sprejeli. Pri delu s konceptom delovnega odnosa je razlika le ta, da socialna delavka rešitev soustvarja. Prav tako kot v transformativni mediaciji pa odstopa od moči, ki ji ne pripada, to je, da poseduje vse znanje in rešitve.

4.1.6 OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

Časovna omejenost je omejitev uporabe transformativne mediacije, ki govori o pomanjkanju časa za izvajanje mediacije pri delu socialne delavke (C: »Nimamo dovolj razpoložljivega časa.«, B: »Nimamo časa.«). **Mediacija ni primerna v težjih konfliktih**, kot je nasilje v družini in kjer je prisotna neenaka razporeditev moči. Neustrezna usposobljenost mediatorja lahko v takih primerih naredi veliko škode (G: »Transformativna mediacija ni uporabna, kadar gre za vprašanje nasilja v družini in je pozicija moči neenakomerno porazdeljena.«, D: »Mediacija ni vedno primerna za reševanje težjih konfliktov.«). Izpostavi se vprašanje moči. Iršič (2010: 26) pravi, da je transformativni model še posebej primeren za kompleksnejše, bolj zaostrene spore in za tiste, kjer je še posebej prisotna problematika odnosov in/ali čustvena

dimenzija. **Program mediacije ni financiran** v socialnem varstvu, kar pomeni, da plačane formalne mediacije v socialnem varstvu ni možno izvajati. Mediacija se v socialnem varstvu lahko sofinancira iz razpisov Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve (A: »Nismo še v programu sofinanciranja mediacije z ministrstva.«). **Formalna mediacija ni zapisana v okvir delovnih nalog** v socialnem delu. Kar pomeni, da lahko socialne delavke pri svojem delu uporabljajo neformalno mediacijo (C: »Formalne mediacije nimamo zapisane v okviru delovnih nalog.«).

Transformativna mediacija se zaradi nekaterih omejitev v socialnem varstvu ne more uporabljati v širšem obsegu. Za uporabo ni dovolj časa, mediacija ni financirana, v težjih primerih ni primerna oziroma je ob premajhni usposobljenosti mediatorja lahko celo škodljiva in ni zapisana v okvir delovnih nalog.

4.1.7 RAZLIKE MED MODELI MEDIACIJE

Transformativni model je eden od modelov mediacije, ki se lahko uporablja, zato v nadaljevanju podajam izjave udeleženk raziskave, ki pojasnjujejo, zakaj so se odločile za uporabo tega modela. Eden od razlogov je **pomanjkljivost drugih modelov mediacije** (C: »Pri ostalih modelih ne pride do transformacije konflikta.«; C: »Pri ostalih modelih se pogosto podpiše dogovor, s katerim niso vsi zadovoljni.«). Drugi razlog za uporabo modela transformativne mediacije je, da je **transformativni model najbližji uporabnikom** (A: »Od vseh modelov je najbližje uporabnikom.«). Zato bi **priporočile model transformativne mediacije** za vse spore (C: »Transformativna se mi zdi edina primerna mediacija v vseh sporih.«).

Transformativni model mediacije bi socialne delavke, ki so opravile usposabljanje transformativne mediacije, priporočile vsem zainteresiranim (npr. ostalim socialnim delavcem/delavkam in študentom socialnega dela), ker pri ostalih modelih ne pride do transformacije konflikta in se podpiše dogovor, s katerim niso vsi zadovoljni, ker je najbližji uporabnikom in ker je najprimernejši za vse spore.

4.1.8 UPORABA RAZLIČNIH METOD V KONFLIKTIH

V konfliktih lahko socialna delavka uporabi različne metode reševanja konflikta. Odloči se lahko glede na posamezni primer, saj je vsak konflikt ali spor drugačen, zato se uporablja **prilagojeno ravnanje glede na konflikt**. Način dela mora biti primeren za vsakega posameznika ali za vsak posamezni primer (A: »V svoje ravnanje s konflikti vnašam različne elemente.«). **Uporaba različnih metod** reševanja konfliktov v socialnem delu ponuja socialnim delavkam široko paleto možnosti. Socialno delo se ukvarja s širšimi socialnimi problemi, za katere socialna delavka uporabi različna znanja, veščine in pristope (»Sicer mi je facilitativna mediacija zelo sprejemljiva.«, »Pri delu delam na bazi skupka vseh znanj.«). Fortuny in Russel (1990: 103) pravita, da čeprav imajo socialni delavci veliko informacij o značilnostih obravnavanja ljudi, opredeljene vzroke problemov, s katerimi se soočajo, in izdelane hipoteze, lahko šele z uporabo delovnih metod ocenijo nujnosti pomoči in ovrednotijo učinke svojih intervencij. Dodajata (Prav tam), da nesistematičnost, kot pogosta pomanjkljivost strokovnega dela, kaže na potrebo po bolj stvarnem znanju, ki bo tudi izkustveno, da bo uporabno na specifičnih področjih in načinih intervencije. Pravita, da bomo na tak način lahko spoznali, ali so koncepti drugih teorij lahko direktno uporabljeni v socialnem delu ali pa jih je treba prilagoditi.

V socialnem delu je vsak uporabnik s svojo situacijo edinstven, zato se za vsakega posameznika in posamezno situacijo oblikuje proces pomoči. Pri tem lahko socialna delavka črpa znanja iz različnih teorij, konceptov in praktičnih izkušenj.

4.1.9 POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN TRANSFORMATIVNO MEDIACIJO Z ELEMENTI DELOVNEGA ODNOSA

Med konceptom delovnega odnosa in transformativno mediacijo so povezave in razlike. Šest od osmih udeleženk raziskave je ugotovilo, da obstaja **povezava med metodama** (H: »Zagotovo so velike povezave.«, G: »Svetovalno delo lahko vključuje elemente mediacije in obratno.«, H: »Menim, da lahko združujem tehnike svetovanja in mediacije.«, D: Zdi se mi pomembno, da se tehnike dopolnjujejo.«).

Udeleženke raziskave so v intervjujih povedale, da uporabljajo temeljne tehnike mediacije, ki so obenem tudi tehnike in veščine, ki se uporabljajo v socialnem delu. **Uporaba skupnih**

tehniki in veščin, kot so opolnomočenje uporabnikov, povzemanje, zrcaljenje in tehnika aktivnega poslušanja, so uporabljene v obeh metodah dela (A: »Oba uporabljata tehniko opolnomočenja.«, B: »Uporabljam tehniko zrcaljenja – da slišano preobrnem v drugo smer, da še enkrat sliši svoje besede.«, D: »Opolnomočenje uporabnikov je pri obeh metodah.«, H: »Najpogosteje uporabljam tehniko aktivnega poslušanja.«, C: »Uporabljam vse tehnike.«). Razlika je, da so v transformativni mediaciji te veščine in tehnike temeljne, v socialnem delu pa so uporabljene kot pripomoček v konceptu delovnega odnosa, ki je temelj pomoči v socialnem delu.

Iz rezultatov raziskave lahko razberemo, da obstaja povezava med konceptom delovnega odnosa in transformativno mediacijo. Socialne delavke lahko tehnike in veščine med seboj združujejo in dopolnjujejo. Pojavi se tudi enako poimenovanje tehnik in veščin v obeh metodah dela. Krepitev moči ali opolnomočenje uporabnikov je skupni cilj socialnega delavca in mediatorja, ki se ravna po transformativnem modelu.

4.1.10 RAZLIKA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN TRANSFORMATIVNO MEDIACIJO

Razlike med metodama so bistvene. Transformativna mediacija se ukvarja samo s konflikti, medtem ko se socialno delo ukvarja z reševanjem kompleksnih socialnih problemov (C: »Razlika se vidi, ko si v konfliktu.«, B: »Vsaj pri mojem delu razlike so.«). Mediacija je ena od oblik reševanja konfliktov, ki jo lahko uporabimo za reševanje konfliktov v socialnem delu (»Mediacije nikakor ne smemo enačiti s poklicem socialnega dela.«).

Soustvarjanje rešitev je temelj delovnega odnosa v socialnem delu (Čačinovič Vogrinčič 2005: 10). Socialna delavka je udeležena v soustvarjanju rešitev. Njena naloga je, da soustvari proces pomoči, v katerem uporabniki raziskujejo svoj delež v rešitvi (Prav tam) (E: »Svetovalno delo predvsem ponuja rešitve, predloge za razrešitev konflikta.«, E: »Svetovalni delavec ima tudi možnost, da sam opredeli, kateri konflikt se razrešuje.«).

Pomembna ugotovitev, ki je razvidna iz rezultatov raziskave je, da transformativne mediacije ne smemo enačiti s poklicem socialnega dela. Socialno delo vključuje več področij dela, medtem ko se transformativna mediacija osredotoča bolj na transformacijo konflikta oziroma izboljšanje komunikacije med dvema ali več udeleženci. Soustvarjanje rešitev je bistvena razlika med metodama dela. Socialni delavec sodeluje pri soustvarjanju rešitev, prispeva svoj

delež k rešitvi, medtem ko mediator transformativne mediacije pri vsebini in oblikovanju rešitev ne sodeluje.

4.1.11 IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA

Sprejemanje odločitev socialne delavke pomeni, da se socialna delavka sama odgovorno odloča za uporabo načina dela pri posamezniku ali pri posamezni situaciji (B: »Vsakodnevno se moraš odločiti, kaj je v tistem trenutku najbolj pomembno.«). Triindvajseti člen Etičnega kodeksa socialnih delavcev in delavk (internet 5) pravi, da če socialna delavka/delavec ravna v skladu s tem kodeksom, s spoznanji socialne stroke ter z ugotovitvami drugih znanosti, mora biti njeno/njegovo strokovno delo neodvisno in neovirano. Socialna delavka se odloči, katere tehnike, veščine in metode bo pri posameznem primeru uporabljala, torej uporablja **individualen pristop pri delu**. Vsak posameznik je edinstven, zato zahteva individualen pristop dela. Prav tako ima vsak projekt v socialnem delu svoje značilnosti in je edinstven (C: »V konfliktu uporabljam veščine mediacije, ne pa svetovalne veščine.«, C: »Ko delam z eno žensko, je lažje svetovanje.«, C: »Kadar ni konflikta, se ravnam po konceptu delovnega odnosa.«). **Informiranje uporabnikov** je ena od nalog socialnega dela, saj posreduje pomembne informacije za uporabnike, ki pridejo po pomoč. Transformativna mediacija teh informacij ne ponuja (E: »Včasih bi bilo potrebno pomagati udeležencem z ostalimi informacijami.«). Dvanajsti člen Etičnega kodeksa socialnih delavcev in delavk (Internet 5) govori o tem, da mora socialna delavka uporabniku posredovati vse pomembne informacije o njegovih pravicah, možnostih in načinu njihove uveljavitve. **Uporaba terapevtskih tehnik** v socialnem delu je ena od možnih metod dela z uporabniki (»Manj uporabljam mediacijo kot terapevtske tehnike.«).

Rezultati raziskave so pokazali, da je pomembno prilagajanje dela socialne delavke potrebam različnih uporabnikov in različnim situacijam. Transformativna mediacija ne ponuja informiranja uporabnikov, kar pa je ena izmed nalog naloga socialnega dela.

5. SKLEPI

Z analizo rezultatov intervjujev sem prišla do naslednjih sklepov:

- Transformativna mediacija je uporabna metoda pri reševanju konfliktov v socialnem delu.
- Mediacija v socialnem delu se formalno ne izvaja, saj ni financirana in ni vpisana v okvir delovnih nalog socialnega delavca.
- Za reševanje konfliktov v socialnem delu je potreben širok spekter znanj z različnih področij.
- Socialne delavke, ki imajo opravljeno usposabljanje transformativne mediacije, priporočajo usposabljanje tudi ostalim (bodočim) socialnim delavcem. Priporočajo tudi znanja terapevtskih metod in facilitativne mediacije oziroma uporabo širokega spektra znanj.
- Mediacija je oblika reševanja konfliktov, ki jo lahko uporabimo tudi pri delu s konflikti v socialnem delu. Socialno delo ima kot znanost in stroka bistveno širše področje dela kot mediacija.
- Ravnanje socialnih delavk s konflikti se je pri večini po končanem usposabljanju transformativne mediacije izboljšalo. Pri ravnanju s konflikti so uspešnejše, kar opazajo pri zadovoljstvu uporabnikov.
- Podobnost med konceptom delovnega odnosa in transformativno mediacijo je v nekaterih tehnikah in veščinah (opolnomočenje, aktivno poslušanje, povzemanje). Glavna razlika je ta, da v konceptu delovnega odnosa socialna delavka rešitev soustvarja, v transformativni mediaciji pa mediator ne sodeluje pri vsebini in ne prispeva deležev k rešitvi, ampak podpira proces komunikacije.
- V socialno delo socialne delavke transformativno mediacijo vključujejo predvsem v neformalni obliki. Neformalno transformativno mediacijo uporabljajo tudi zunaj delovnega mesta (doma, med prijatelji, sorodniki).
- Prostovoljno formalno mediacijo izvajata dve od osmih udeleženk zunaj delovnega mesta.
- Tehnike transformativne mediacije socialne delavke vključujejo tudi v svetovalnih razgovorih.

- Model transformativne mediacije v socialnem delu ni primeren, kadar uporabniki potrebujejo več informacij, kadar gre za vprašanje nasilja ali neenako razporeditev moči in pri delu z enim uporabnikom.

6. PREDLOGI

Glede na ugotovitve raziskave predlagam, da:

- strokovnjaki na področju mediacije in socialnega dela vztrajajo pri vključitvi formalne mediacije v socialno varstvo, saj menim, da bo vključitev mediacije prinesla pozitivne učinke na proces dela;
- se vzpostavi financiranje programa mediacije v socialnem varstvu;
- se vsi, ki jih zanima mediacija, seznanijo tudi z modelom transformativne mediacije, saj menim, da ima model velik potencial in pozitivne lastnosti za vse, ki delajo na področju mediacije in z ljudmi. Tudi v socialnem delu se izpostavi pomemben prispevek transformativnega modela mediacije;
- se študentje socialnega dela izobrazijo o mediaciji in mediacijskih modelih. Predvsem naj si preberejo literaturo transformativne mediacije. V letu 2013 se na Fakulteti za socialno delo začne izbirni predmet mediacija v socialnem delu. Predlagam študentom in študentkam, da si izberejo ta izbirni predmet, saj menim, da lahko pridobijo veliko ustreznega dodatnega znanja za kvalitetnejše delo socialnega delavca ali delavke;
- se socialni delavec za kakovostno opravljanje socialnega dela izobražuje na različnih področjih. Sama predlagam izobraževanje transformativne mediacije, udeleženke raziskave pa so predlagale tudi znanje facilitativne mediacije in znanje terapevtskih metod. Predlagam, da socialni delavci in delavke sami poiščejo področja znanja, za katera menijo, da bi pripomogli k njihovemu delu ali osebni rasti;
- se organizirajo izobraževanja transformativne mediacije v obliki seminarjev na različnih področjih socialnega varstva ter v vzgoji in izobraževanju.

Za nadaljnje raziskovanje predlagam, da:

- bi vse intervjuje opravila ustno, ne samo polovico, saj sem s tem izgubila priložnost, da osebno spoznam in slišim zgodbe udeleženk;
- bi postavljala konkretnjša vprašanja, da se odgovori ne bi ponavljali;
- bi v raziskovanje vključila tudi socialne delavke, ki imajo opravljeno usposabljanje po drugih modelih mediacije, da bi le-te lahko primerjali;
- bi imela več praktičnih izkušenj z izvajanjem transformativne mediacije in delom po konceptu delovnega odnosa.

7. LITERATURA

Anderson, Kare (2007). Učinkovito reševanje konfliktov. Tuma. Ljubljana.

Baron, Robert A. (1991). Employee responsibilities and rights journal, vol 4, No. 1.

Betetto, Nina in ostali (2011). Mediacija v teoriji in praksi: veliki priročnik o mediaciji. Društvo mediatorjev Slovenije. Ljubljana.

Bush, Robert A. Baruch (2010). Obljuba mediacije. Odzivanje na konflikt z opolnomočenjem in priznavanjem. Zavod Rakmo. Ljubljana.

Bush, Robert A. Baruch (2011). Obljuba mediacije. Transformativni pristop k obvladovanju konfliktov (prenovljena izdaja). Zavod Rakmo. Ljubljana.

Cloke, Kenneth (2012). Razreševanje osebnih in organizacijskih konfliktov: zgodbe o transformaciji in odpuščanju. Zavod Rakmo. Ljubljana.

Čaćinovič Vogrinčič, Gabi (1998). Psihologija družine. Znanstveno in publicistično središče. Ljubljana.

Čaćinovič Vogrinčič, Gabi (2002). Socialno delo z družinami. Članek v reviji Socialno delo, letnik 41, številka 2. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

Čaćinovič Vogrinčič, Gabi in ostali (2005). Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika, Fakulteta za socialno delo. Zbirka Katalog socialnega dela. Ljubljana.

Čaćinovič Vogrinčič, Gabi (2006). Psihologija družine. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

Čaćinovič Vogrinčič, Gabi (2006). Socialno delo z družinami. Članek v reviji Socialno delo, letnik 45, številka 3/5. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

Čebašek - Travnik, Ristin in ostali (2008). Predlog bele knjige o mediaciji. Društvo mediatorjev Slovenije in strokovnjaki na področju mediacije. Ljubljana.

Fortuny, Joan in Russel, Theresa (1990). Članek v reviji Socialno delo, letnik 29, številka 1–3. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

Iršič, Marko (2004). Umetnost obvladovanja konfliktov. Zavod Rakmo. Ljubljana.

Iršič, Marko (2010). Mediacija. Zavod Rakmo. Ljubljana.

Kodek, Zdenka (2005). Mediacija. Članek v reviji Socialno delo, letnik 44, številka 6. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

Korenjak Kramar, Ksenija (2008). Družinska mediacija: od spora do rešitve. Kreus. Maribor.

Kotnik, Maja (2010). S.O.S. mediacija: priročnik. Šolski center. Ptuj.

Kraljić, Suzana (2005). Družinska mediacija: uspešno starševstvo kljub neuspešnemu partnerstvu. Članek v reviji Socialno delo, letnik 44, številka 3. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

Lamovec, Tanja (1991). Spretnosti v medosebnih odnosih. Zavod RS za produktivnost dela. Ljubljana.

Lamovec, Tanja (2007). Mediacija. Članek v reviji Socialno delo, letnik 46, številka 1/2. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

Lüssi, Peter (1990). Sistemski nauk o socialnem delu. Članek v reviji Socialno delo, letnik 29, številka 1/3. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

Marič, Ivanka (2010). Šolska mediacija kot vzgojna dejavnost. Zavod Arsis, center za mediacijo in razvoj kulture odnosov. Celje.

Martin, Jennifer (2000). Social workers as mediators. Australian Social Work, 53:4, 33–39. Avstralija.

Mesec, Blaž (1998). Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu. Visoka šola za socialno delo. Ljubljana.

Mesec, Blaž (1997). Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1. Študijsko gradivo. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

Mesec, Blaž (2007). Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2. Študijsko gradivo. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

Mesec, Blaž (s sodelovanjem Nike Cigoj Kuzma) (2001). Navodilo za diplomsko nalogo. Tretja izdaja. Visoka šola za socialno delo. Ljubljana.

Mešl, Nina (2007). Teorije ravnanja in uspešnost procesov pomoči v socialnem delu z družinami – doktorska disertacija. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

Milanovič, Irena (2008). Mediacija ali kako po mirni poti reševati delovno pravne spore v dejavnosti bančništva v Sloveniji. Sindikat bančništva Slovenije. Ljubljana.

Možina, Stane (2002). Management: Nova znanja za uspeh. Obzorja. Maribor.

Parkinson, Lisa (2011). Družinska mediacija. Inštitut za mediacijo Concordia. Ljubljana.

Pel, Machteld (2010). Napotitev na mediacijo: kako do učinkovitega predloga za mediacijo: praktični vodnik. GV založba. Ljubljana.

Penko Natlačen, Metka in ostali (2011). Alternativno reševanje delovnih sporov s podporo socialnega dialoga ali kaj je dobro vedeti o mediaciji in arbitraži: zbornik. GZS. Ljubljana.

Petrič, Ernest (2010). Zunanja politika: osnove teorije in prakse. Znanstvenoraziskovalni center Slovenske akademije znanosti in umetnosti. Ljubljana.

Prgić, Jani (2010). Šolska in vrstniška mediacija: vse kar morate vedeti o mediaciji v šoli. Svetovalno-izobraževalni center. Griže.

Schrumpf, Fred (2010). Vrstniška mediacija: reševanje konfliktov v šolah: vrstniški priročnik. Zavod Rakmo. Ljubljana.

Stitt, Allan (2004). Mediation: a practical guide. British Library Cataloguing in Publication Data. Velika Britanija.

Šetinc Tekavec, Martina (2002). Mediacija: sporazumno reševanje sporov v teoriji in praksi. Učila International. Tržič.

Šugman Bohinc, Lea in Čačinovič Vogrinčič, Gabi (2000). Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino. Članek v reviji Socialno delo, letnik 39, številka 3. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

Udovič, Franc (1999). Mediacija v primerjavi s sorodnimi prijemi. Članek v reviji Socialno delo, letnik 38, številka 1. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

Zalar, Aleš (2010). Zakon o alternativnem reševanju sodnih sporov (ZARSS) s komentarjem. Zakon o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah (ZMCGZ) s komentarjem. Zakon o arbitraži (ZArbit) s pojasnili. GV Založba. Ljubljana.

Elektronski viri

Internet 1: Foster, Katina (2003). A Study in Mediation Styles: A Comparative Analysis of Evaluative and Transformative Styles, 10. 11. 2012.

<http://www.mediate.com/articles/fosterk1.cfm>

Internet 2: Skupnost centrov za socialno delo, 1. 11. 2012.

<http://www.scsd.si/druzinska-mediacija.html>

Internet 3: Ministrstvo za pravosodje in javno upravo, 10. 12. 2012.

http://www.mpju.gov.si/si/storitve/alternativno_resevanje_sporov/

Internet 4: Društvo mediatorjev Slovenije, 20. 12. 2012.

http://www.slo-med.si/62334/66655.html?*session*id*key*=*session*id*val*

Internet 5: Kodeks etike socialnih delavcev in socialnih delavk, 10. 2. 2013.

<http://www.bota.si/pdf/kodeks.pdf>

8. PRILOGE

Priloga številka 1: Smernice za intervju s socialnimi delavkami, ki imajo opravljeno usposabljanje za transformativno mediacijo

Priloga številka 2: Intervju

Priloga številka 3: Analiza podatkov intervjujev socialnih delavk, ki imajo opravljeno usposabljanje za transformativno mediacijo

PRILOGA 1

Smernice za intervju s socialnimi delavkami, ki imajo opravljeno usposabljanje za transformativno mediacijo

1. Po končanem usposabljanju transformativne mediacije se je delo socialne delavke spremenilo.
2. Po končanem usposabljanju transformativne mediacije je socialna delavka spremenila ravnanje s konflikti.
3. Med konceptom delovnega odnosa v socialnem delu in mediacijo so razlike in povezave.
4. V konfliktu med uporabniki v socialnem delu sta primerna tako delo po konceptu delovnega odnosa kot transformativna mediacija.
5. Transformativni model mediacije je v socialnem delu primernejši od ostalih modelov mediacije.
6. Pri uporabi transformativne mediacije v socialnem delu obstajajo slabosti.
7. Socialne delavke, ki so opravile usposabljanje za transformativno mediacijo, bi priporočile (bodočim) socialnim delavcem in mediatorjem, da se izobražujejo po modelu transformativne mediacije.
8. Socialne delavke, ki so opravile usposabljanje za transformativno mediacijo, le-to uporabljajo pri svojem delu.
9. Socialne delavke, ki so opravile usposabljanje za transformativno mediacijo, tehnike le-te vključujejo v svetovanje v socialnem delu.
10. Uporabniki socialnega dela se na mediacijo odzivajo pozitivno.
11. Socialne delavke, ki so opravile usposabljanje za transformativno mediacijo, le-to uporabljajo tudi zunaj delovnega mesta.

PRILOGA 2

INTERVJU

Zaradi obsežnosti teksta prilagam samo en intervju. Ostale intervjuje lahko bralec dobi pri avtorici.

Intervju: Helena, 49 let, 26 let delovne dobe, končano izobraževanje leta 2011

1. Kdaj ste opravljali osnovno usposabljanje za medicijo?

Opravljala sem ga v šolskem letu 2010/2011.

2. Ste opravili tudi nadaljevalni tečaj? Kateri?

Nadaljevalnega tečaja nisem opravila.

3. Ali se je po končanem usposabljanju medicije Vaše delo socialnega delavca oz. delavke spremenilo? Če je odgovor pritrdilen, kaj se je spremenilo in kako?

Samo delo se ni bistveno spremenilo, spremenil se je način oziroma postopek reševanja konfliktov, predvsem med učenci. Sedaj učenci pogosteje sami pridejo do rešitev in se v glavnem dogovorov držijo, občasno pa jim še zmeraj namignem, kaj bi lahko naredili, da popravijo napako – to so izjemni primeri, ko učenci ne pridejo do nobene rešitve.

4. Ali se je Vaše ravnanje s konflikti po opravljenem usposabljanju za medicijo spremenilo? Če je odgovor pritrdilen, na kakšen način?

Pri reševanju konfliktov sem uspešnejša oziroma so bolj uspešni učenci. Oboji imamo dober občutek, ko dva (ali tudi več) v sporu najdeta rešitev in se razumeta ter se konflikti ne poglobljajo.

5. Ali so povezave oziroma razlike med svetovalnim delom in medicijo?

Zagotovo so velike povezave med svetovalnim delom in medicijo. Mislim, da je veliko odvisno od svetovalnega delavca samega, če ti takšen način odgovarja. Res je, da potrebuješ za medicijo več časa, da prideš do rešitve.

6. Kaj se Vam zdi primernejše v konfliktu med uporabniki: svetovanje ali medicija? Kaj sami uporabljate?

Še zmeraj se poslužujem tudi svetovanja, vendar opažam, da se ob svetovanju velikokrat poslužujem tehnike medicije. Menim, da jih lahko nekako združujem.

7. Po katerem modelu medicije se ravnate?

Po transformativnem modelu.

8. Zakaj je po Vašem mnenju ta model, po katerem se ravnate, primernejši od ostalih?

Mislim, da je v šoli primernejši predvsem zaradi tega, ker menim, da so čustva zelo pomembna in jih je potrebno upoštevati pri reševanju sporov med učenci.

9. Ima ta model kakšne slabosti?

Do sedaj nisem ugotovila, da bi imel kakšne slabosti.

10. Bi priporočili (bodočim) socialnim delavcem/mediatorjem, da se izobražujejo po modelu transformativne mediacije, in zakaj menite tako?

Ne bi se opredelila zgolj za transformativno mediacijo, menim da je tudi facilitativna prav tako zelo dobra in prav tako usposablja stranke ter jim pomaga prevzeti odgovornost za konflikt in rešitev.

11. Kako vključujete mediacijo pri svojem delu? Formalno, neformalno oziroma kako to zgleda pri Vašem delu?

V glavnem gre bolj za neformalno mediacijo, ko učitelji povedo, da imata učenca spor in menijo, da bi ga lahko rešili z mediacijo. Seveda upoštevam vsa načela in postopek vodenja mediacije kot pri formalni mediaciji.

12. Če mediacijo vključujete v svoje delo:

a) Kakšne so prednosti uporabe mediacije pri Vašem delu?

Zelo pomembno je, da se učenci naučijo reševanja sporov s pogovorom in ne z nasiljem, žalitvami, obtoževanji. Velikokrat bolj upoštevajo dogovor, ki ga sklenejo med seboj, kot pa da jim držiš »pridigo«, kaj je prav in kaj ne, kakšna so šolska pravila, kar običajno tako vedo.

b) Kakšne so slabosti, ovire uporabe mediacije pri Vašem delu?

Slabosti pravzaprav ne vidim. Pri posameznih sporih med učenci bi časovno sama prej rešila spor, če ne bi uporabila mediacije.

c) Kako se na mediacijo odzivajo uporabniki socialnega dela oz. mediacije?

13. Če mediacije ne vključujete v svoje delo, zakaj je tako? Zaradi ovir, lastne želje ali česa drugega?

Jo vključujem.

14. Ali na delovnem mestu uporabljate tehnike mediacije tudi pri svetovalnih razgovorih?

Če je odgovor pritrdilen:

a) Kdaj jih uporabljate?

Jih uporabljam zelo pogosto, pri pogovorih z učenci in s starši vedenjsko težavnih otrok, pri poklicni orientaciji, učni pomoči.

b) Katere tehnike uporabljate?

Najpogosteje uporabljam tehniko aktivnega poslušanja, postavljanja vprašanj – spraševanja, povzemanja in možganske nevihte.

Če tehnik mediacije v svetovalnih razgovorih ne uporabljate, zakaj ne?

15. Ali izvajate mediacijo zunaj delovnega mesta? Če je odgovor pritrdilen, kje? Če ne, zakaj ne? Jo uporabljam, to ti preide v kri. Uporabljam jo doma, med prijatelji, sorodniki.

16. Menite, da bi uvedba obvezne mediacije v socialnem varstvu prispevala k večji kakovosti storitev? Kako bi prispevala oz. zakaj menite, da ne bi?

Mislim, da so storitve že kakovostne, morda bi bilo zadovoljstvo »strank« boljše, saj naj bi bila rešitev sprejemljiva za obe sprti strani. V samem svetovalnem odnosu je pa lahko ena stran bolj zadovoljna kot pa druga in hitro se lahko postaviš na eno ali drugo stran.

17. Ali bi se moralo kaj spremeniti, če bi uvedli obvezno mediacijo v socialnem varstvu? Že tako je premalo zaposlenih, mediacija pa res zahteva več časa.

18. Bi še kaj dodali glede mediacije in socialnega dela, kar v vprašanjih ni bilo izpostavljeno?

Če bi bila na fakulteti mediacija obvezna, bi bilo to čudovito, saj bi se študentje že v času študija podrobno seznanili s postopki reševanja konfliktov med sprtimi. Vemo namreč, da je izobraževanje zelo drago in si ga težko privoščiš, sploh pa v sedanjih razmerah, ko vsepovsod poslušas samo o varčevanju.

PRILOGA 3

Analiza podatkov intervjujev socialnih delavk, ki imajo opravljeno usposabljanje za transformativno medicijo

1. Kodiranje izjav

1.1 Po končanem usposabljanju za mediatorja transformativne medicije se je delo socialne delavke spremenilo.

IZJAVE	POJMI	KATEGORIJE
ALENKA		
Delo se je zelo spremenilo. 1A	SPREMEMBA V NAČINU DELA	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
Mediacija se mi zdi najbolj konkretna v pomoč pri razgovoru z ljudmi. 2A	UPORABA MEDIACIJE PRI RAZGOVORIH	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
BETI		
Ja, delo se je spremenilo. 1B	SPREMEMBA V NAČINU DELA	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
CILKA		
Seveda, da se je delo spremenilo. 1C	SPREMEMBA V NAČINU DELA	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
Če pride do konflikta, absolutno uporabim medicijo. 2C	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
DANICA		
Ja, delo se je spremenilo. 1D	SPREMEMBA V NAČINU DELA	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
Moje zavedanje, moj odnos do mojega dela, kako pristopiti. 2D	SPREMEMBA V NAČINU DELA	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
EMA		
Učenje veščin, ki se jih uporablja pri mediciji, se pozna že od začetka izobraževanja. 1E	SPREMEMBA V NAČINU DELA	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
FRANJA		
Da, delo se je spremenilo. 1F	SPREMEMBA V NAČINU DELA	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
Še bolj poudarjeno: slišati, biti slišan, ne vsiljuj rešitev. 2F	UPORABA TEHNIK MEDIACIJE	TEHNIKE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
GRETA		
Ne, delo se ni spremenilo. 1G	NI SPREMEMBE V NAČINU DELA	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU

HELENA		
Samo delo se ni bistveno spremenilo. 1H	NI SPREMEMBE V NAČINU DELA	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
Spremenil se je način oziroma postopek reševanja konfliktov. 2H	SPREMEMBA RAVNANJA S KONFLIKTI	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI

1.2 Po končanem usposabljanju za mediatorja transformativne medicije je socialna delavka spremenila ravnanje s konflikti.

IZJAVE	POJMI	KATEGORIJE
ALENKA		
Ja, ravnanje s konflikti se je spremenilo. 1A	SPREMEMBA RAVNANJA S KONFLIKTI	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
Nov pogled na reševanje konfliktov. 2A	SPREMEMBA RAVNANJA S KONFLIKTI	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
BETI		
Odkvisno od prepoznanja konflikta. 1B	PRILAGOJENO RAVNANJE GLEDE NA KONFLIKT	UPORABA RAZLIČNIH METOD V KONFLIKTIH
CILKA		
Ja, se je. 1C	SPREMEMBA RAVNANJA S KONFLIKTI	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
Tudi v zasebnem življenju. 2C	SPREMEMBA RAVNANJA S KONFLIKTI	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
Meni je osebno zelo dosti prineslo razumevanje o komunikaciji in konfliktu. 3C	SPREMEMBA RAVNANJA S KONFLIKTI	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
DANICA		
Ja, prav v tem smislu se je. 1D	SPREMEMBA RAVNANJA S KONFLIKTI	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
Znanje ti da eno širino. 2D	PREDNOST ZNANJ	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
Znanje ti še enkrat pokaže model, kako delati, da je delo uspešno. 3D	PREDNOST ZNANJ	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
EMA		
Se je spremenilo. 1E	SPREMEMBA RAVNANJA S KONFLIKTI	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
Najhitreje se je to pokazalo v pogovorih z mojimi otroki. 2E	SPREMEMBA RAVNANJA S KONFLIKTI	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
Izogibam se temu, da podajam svoje predloge, mnenja, razmišljanja. 3E	NAČELO SAMOODGOVORNOSTI	NAČELA MEDIACIJE

FRANJA		
Da, se je spremenilo. 1F	SPREMEMBA RAVNANJA S KONFLIKTI	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
Večja potrpežljivost. 2F	POTRPEŽLJIVOST	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
GRETA		
Ne, ni se spremenilo. 1G	NI SPREMEMBE RAVNANJA S KONFLIKTI	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
HELENA		
Pri reševanju konfliktov sem uspešnejša oziroma so uspešnejši učenci. 1H	SPREMEMBA RAVNANJA S KONFLIKTI	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
Vsi imamo dober občutek, ko dva ali več v sporu najdeta rešitev in se razumeta. 2H	BOLJŠI OBČUTKI PRI REŠEVANJU KONFLIKTOV	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI

1.3 Med konceptom delovnega odnosa v socialnem delu in mediacijo so razlike in povezave.

IZJAVE	POJMI	KATEGORIJE
ALENKA		
Skozi izkušnje povem, da je povezava pomembna. 1A	POVEZAVA MED METODAMA	POVEZAVA KONCEPTA DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJE
Oba uporabljata tehniko opolnomočenja. 2A	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA KONCEPTA DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJE
BETI		
Metodi dela sta podobni. 1B	POVEZAVA MED METODAMA	POVEZAVA KONCEPTA DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJE
Mediacija je še bolj specifična, ker govori o konfliktu. 2B	PREDMET MEDIACIJE JE DELO S KONFLIKTI	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
CILKA		
Razlika se vidi, ko si v konfliktu. 1C	RAZLIKA MED METODAMA	RAZLIKA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJE
Mediacija je boljša, saj se ne	NAČELO	NAČELA

vpletaš v rešitve. 3C	SAMOODGOVORNOSTI	TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
DANICA		
Določene stvari s fakultete bi lahko potegnili kot vzporednice z mediacijo. 1D	POVEZAVA MED METODAMA	POVEZAVA KONCEPTA DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJE
Opolnomočenje uporabnikov je pri obeh metodah. 2D	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA KONCEPTA DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJE
EMA		
Vsaj pri mojem delu razlike so. 1E	RAZLIKE MED METODAMA	RAZLIKA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJE
Svetovalno delo predvsem ponuja rešitve, predloge za razrešitev konflikta. 2E	SOUSTVARJANJE REŠITEV	RAZLIKA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
Svetovalni delavec ima tudi možnost, da sam opredeli, kateri konflikt se razrešuje. 3E	SOUSTVARJANJE REŠITEV	RAZLIKA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
Mediator ne ponuja nobenih rešitev in predlogov za razreševanje konflikta. 4E	NAČELO SAMOODGOVORNOSTI	NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Medianta sama opredelita, kateri konflikt bosta razreševala. Mediator jima sledi. 5E	NAČELO SAMOODGOVORNOSTI	NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
FRANJA		
Pri mediaciji ne ponujaš rešitev. 1F	NAČELO SAMOODGOVORNOSTI	NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Privedi posameznika, da pride sam do rešitev, usmerjaj. 2F	NAČELO SAMOODGOVORNOSTI	NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
GRETA		
Svetovalno delo lahko vključuje elemente mediacije	POVEZAVA MED METODAMA	POVEZAVA KONCEPTA DELOVNEGA ODNOSA IN

in obratno. 1G		MEDIACIJE
Transformativna mediacija stremi k transformaciji konflikta. 2G	TRANSFORMACIJA KONFLIKTA	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
HELENA		
Zagotovo so velike povezave. 1H	POVEZAVA MED METODAMA	POVEZAVA KONCEPTA DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJE

1.4 V konfliktu med uporabniki v socialnem delu sta primerna tako delo po konceptu delovnega odnosa kot transformativna mediacija.

IZJAVE	POJMI	KATEGORIJE
ALENKA		
V svoje ravnanje s konflikti vnašam različne elemente (realitetna terapija, socialno delo, socialna andragogika). 1A	PRILAGOJENO RAVNANJE GLEDE NA KONFLIKT	UPORABA RAZLIČNIH METOD V KONFLIKTIH
Transformativna mediacija je osnovna stvar pri reševanju konfliktov. 2A	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Uporabniki ne bodo šli manj zadovoljni z mediacije. 3A	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z MEDIACIJO	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Z mediacijo gredo pri razvezah ljudje kvalitetneje narazen. 4A	MEDIACIJA PRISPEVA H KVALITETI RAZVEZ	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Rezultati mediacije so dobri predvsem pri tistih, ki nimajo tako velikih težav. 5A	KOMPLEKSNOŠT TEŽAV VPLIVA NA REZULTATE MEDIACIJE	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
BETI		
Vsakodnevno se moraš odločiti, kaj je v tistem trenutku najbolj pomembno. 1B	SPREJEMANJE ODLOČITEV	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
CILKA		
Zdaj, ko vidim razliko med svetovalnim delom in mediacijo, mi je mediacija bistveno boljša pri konfliktih. 1C	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

	KONFLIKTI	
V konfliktu uporabljam večšine mediacije, ne pa svetovalne veščine. 2C	INDIVIDUALNI PRISTOP PRI DELU	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
Ko delam z eno žensko, je lažje svetovanje. 3C	INDIVIDUALNI PRISTOP PRI DELU	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
Kadar ni konflikta, se ravnam po konceptu delovnega odnosa. 4C	INDIVIDUALNI PRISTOP PRI DELU	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
DANICA		
Zdi se mi pomembno, da se tehnike dopolnjujejo. 1D	POVEZAVA MED METODAMA	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
Izhajati moramo iz individualnega poimenovanja posameznikov. 2D	OBRAVNAVA POSAMEZNIKOV	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
EMA		
Način je odvisen od situacije. 1E	INDIVIDUALNI PRISTOP PRI DELU	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
Brez svetovanja ne gre, ko uporabnik potrebuje informacije. 2E	UPORABA SVETOVANJA	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
Mediacija se uporabi, ko udeleženec išče možne načine reševanja konfliktov. 3E	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
GRETA		
Mediacija je metoda, ki lahko pripomore k razreševanju konfliktnih situacij. 1G	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Strokovni delavec naj bo usposobljen za svetovalno delo. 2G	USPOSOBLJENOST ZA STROKOVNO DELO	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
HELENA		
Menim, da lahko združujem tehnike svetovanja in mediacije. 1H	POVEZAVA MED METODAMA	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO

1.5 Transformativni model mediacije je v socialnem delu primernejši od ostalih modelov mediacije.

IZJAVE	POJMI	KATEGORIJE
ALENKA		
Veliko bolj pomagaš človeku, ga okrepiš. 1A	POMOČ IN KREPITEV MOČI	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
Pomembno je, da jih opolnomočiš. 2A	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
CILKA		
Pri ostalih modelih ne pride do transformacije konflikta. 1C	POMANJKLJIVOST DRUGIH MODELOV	RAZLIKE MED MODELI MEDIACIJE
Pri ostalih modelih se pogosto podpiše dogovor, s katerim niso vsi zadovoljni. 2C	POMANJKLJIVOST DRUGIH MODELOV	RAZLIKE MED MODELI MEDIACIJE
Način transformativne mediacije je kvalitetnejši od drugih modelov, ker teži k poglobljanju razumevanja drug drugega. 3C	POMANJKLJIVOST DRUGIH MODELOV	RAZLIKE MED MODELI MEDIACIJE
DANICA		
Ne poznam drugih oblik. 1D	NI MOŽNE PRIMERJAVE	NI MOŽNE PRIMERJAVE
Tehnike mediacije: povzemanje, poslušanje. 2D	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
EMA		
Drugih modelov ne poznam dobro. 1E	NI MOŽNE PRIMERJAVE	NI MOŽNE PRIMERJAVE
Ta me je pritegnil zato, ker dopušča mediantom odprte možnosti reševanja konflikta. 2E	NAČELO SOODGOVORNOSTI	NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
FRANJA		
Izhajam iz populacije, s katero delam. 1F	UPORABA METOD PRI DOLOČENI POPULACIJI	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
Sicer mi je facilitativna mediacija zelo sprejemljiva. 2F	UPORABA RAZLIČNIH METOD	UPORABA RAZLIČNIH METOD V KONFLIKTIH
Evaluativna mediacija mi je	UPORABA RAZLIČNIH	UPORABA RAZLIČNIH

manj sprejemljiva. 3F	METOD	METOD V KONFLIKTIH
GRETA		
Ne morem odgovoriti, nisem bila na izobraževanju ostalih. 1G	NI MOŽNE PRIMERJAVE	NI MOŽNE PRIMERJAVE
HELENA		
Menim, da so čustva zelo pomembna in jih je potrebno upoštevati pri reševanju sporov med učenci. 1H	UPOŠTEVANJE ČUSTEV V KONFLIKTIH	ZNANJE ZA RAVNANJE V KONFLIKTNI SITUACIJI

1.6 Pri uporabi transformativne mediacije v socialnem delu obstajajo slabosti.

IZJAVE	POJMI	KATEGORIJE
ALENKA		
Potrebuješ več časa. 1A	ČASOVNA OMEJENOST	OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
BETI		
Na mojem področju ne moreš pustiti uporabnikom, da sami pridejo do rešitve, ampak jim moraš rešitev dati. 1B	INDIVIDUALNI PRISTOP PRI DELU	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
Moja vloga je, da ljudi seznanim z možnostmi. 2B	INFORMIRANJE UPORABNIKOV	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA
CILKA		
Nimamo dovolj razpoložljivega časa. 1C	ČASOVNA OMEJENOST	OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
DANICA		
Mediacija ni vedno primerna za reševanje težjih konfliktov. 1D	V TEŽJIH KONFLIKTIH MEDIACIJA NI PRIMERNA	OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
EMA		
Včasih bi bilo potrebno pomagati udeležencem z ostalimi informacijami. 1E	INFORMIRANJE UPORABNIKOV	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
Mediator ne sme povedati svojega mnenja in stališča. 2E	NAČELO SAMOODGOVORNOSTI	NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Mediacija je neuspešna, kadar zapadem v svojo lastno čustveno vpletenost. 3E	ČUSTVENA VPLETENOST VPLIVA NA USPEŠNOST MEDIACIJE	OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
FRANJA		

Pri transformativni mediaciji je potrebna potrpežljivost, ki mi je manjka. 1F	POTRPEŽLJIVOST	ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI
GRETA		
Transformativna mediacija ni uporabna, kadar gre za vprašanje nasilja v družini in je pozicija moči neenakomerno razporejena. 1G	V TEŽJIH KONFLIKTIH MEDIACIJA NI PRIMERNA	OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
V primeru vprašanja nasilja v družini, kjer je pozicija moči neenakomerno razporejena, je mediacija škodljiva. 2G	V TEŽJIH KONFLIKTIH MEDIACIJA NI PRIMERNA	OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
HELENA		
Do sedaj nisem ugotovila, da bi transformativna mediacije imela kakšne slabosti. 1H	BREZ SLABOSTI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

1.7 Socialne delavke, ki so opravile usposabljanje transformativne mediacije, bi priporočile (bodočim) socialnim delavcem in mediatorjem, da se izobražujejo po modelu transformativne mediacije.

IZJAVE	POJMI	KATEGORIJE
ALENKA		
Ja, bi priporočila izobraževanje transformativne mediacije. 1A	PRIPOROČANJE USPOSABLJANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Od vseh modelov je najbližje uporabnikom. 2A	TRANSFORMATIVNI MODEL JE NAJBLIŽJI UPORABNIKOM	RAZLIKE MED MODELI MEDIACIJE
BETI		
Pomembno je, da imaš kakršnokoli dodatno znanje, tečaj mediacije je prednost. 1B	PREDNOST ZNANJ	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
Priporočam čim več socialnim delavcem, ki se vsakodnevno srečujejo s konflikti, da opravijo tečaj transformativne mediacije. 2B	PRIPOROČANJE USPOSABLJANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

CILKA		
Transformativna se mi zdi edina primerna mediacija v vseh sporih. 1C	PRIPOROČANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	RAZLIKE MED MODELI MEDIACIJE
DANICA		
Ja, model transformativne mediacije bi priporočila bodočim mediatorjem in socialnim delavcem. 1D	PRIPOROČANJE USPOSABLJANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Vsako znanje koristi. 2D	PREDNOST ZNANJ	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
EMA		
Priporočam vsem, ki delajo z ljudmi. 1E	PRIPOROČANJE USPOSABLJANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Ker se pridobijo vsebine poslušanja, povzemanja, ne pa dajanja rešitev in predlogov. 2E	NAČELO SAMOODGOVORNOSTI	NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Na usposabljanju je bilo veliko več treninga kot teorije, zato smo lahko vadili. 3E	PREDNOST ZNANJ	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
FRANJA		
Da, bi priporočila. 1F	PRIPOROČANJE USPOSABLJANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
GRETA		
Prej bi svetovala znanje različnih terapevtskih metod. 1G	PREDNOST ZNANJ	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
Seveda je za ravnanje s konflikti transformativna mediacija primerna. 2G	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
HELENA		
Ne bi se opredelila zgolj za transformativno mediacijo. 1H	UPORABA RAZLIČNIH METOD	UPORABA RAZLIČNIH METOD V KONFLIKTIH
Menim, da je tudi facilitativna prav tako dobra. 2H	UPORABA FACILITATIVNE MEDIACIJE	UPORABA RAZLIČNIH METOD V KONFLIKTIH

1.8 Socialne delavke, ki so opravile usposabljanje za transformativno medicijo, le-to uporabljajo pri svojem delu.

IZJAVE	POJMI	KATEGORIJE
ALENKA		
Pri svojem delu na področju razvez in sporazumevanja izvajam in vnašam elemente medicije. 1A	POVEZAVA MED METODAMA	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
Čisto medicijo imava s kolegico zunaj delovnega časa. 2A	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Se prilagajamo željam uporabnikov. 3A	INDIVIDUALNI PRISTOP PRI DELU	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
Nismo še v programu sofinanciranja medicije z ministrstva. 4A	PROGRAM MEDIACIJE NI FINANCIRAN	OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
BETI		
Nimam takega dela, da bi uporabljala prav medicijo. 1B	FORMALNA MEDIACIJA NI ZAPISANA V OKVIRU DELOVNIH NALOG	OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Nimamo časa. 2B	ČASOVNA OMEJENOST	OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
CILKA		
Formalne medicije nimamo opisane v okviru delovnih nalog. 1C	FORMALNA MEDIACIJA NI ZAPISANA V OKVIRU DELOVNIH NALOGAH	OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Delam pa medicijo, kadar pride do konflikta. 2C	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Poveča se razumevanje med uporabniki. 3C	POVEČANO RAZUMEVANJE	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
DANICA		
Poslužujemo se tehnik medicije. 1D	UPORABA TEHNIK MEDIACIJE	TEHNIKE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Ko pride do konflikta, ko so kakšne težje stvari. 2D	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

	KONFLIKTI	
EMA		
Mediacijo uporabljam neformalno. 1E	UPORABA NEFORMALNE MEDIACIJE	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Mediacijo uporabljam, ko se nekdo znajde v stiski. 2E	UPORABA MEDIACIJE PRI UPORABNIKIH V STISKI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Mediacijo uporabljam, ko sta dva v konfliktu. 3E	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
FRANJA		
Ne uporabljam mediacije, občasno uporabljam le tehnike mediacije. 1F	UPORABA TEHNIK TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	TEHNIKE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
GRETA		
Manj uporabljam mediacijo kot terapevtske tehnike. 1G	UPORABA TERAPEVTSKIH TEHNIK	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
HELENA		
Uporabljam neformalno mediacijo in upoštevam vsa načela formalne mediacije. 1H	UPORABA NEFORMALNE MEDIACIJE	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

1.9 Socialne delavke, ki so opravile usposabljanje za transformativno mediacijo, tehnike le-te vključujejo v svetovanje v socialnem delu.

IZJAVE	POJMI	KATEGORIJE
ALENKA		
Vnašam elemente mediacije pri svetovalnem delu. 1A	POVEZAVA MED METODAMA	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
Poslušanje je zelo pomembno, ni enostavno. 2A	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
V mislih pogosto že oblikuješ rešitev, kar pa ni prav. 3A	NAČELO SAMOODGOVORNOSTI	NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Ljudje sami pridejo do rešitev. 4A	NAČELO SAMOODGOVORNOSTI	NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

Enakopravnost do vseh udeležencev. 5A	NAČELO ENAKOPRAVNOSTI	NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Opolnomočenje. 6A	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
BETI		
Težko je biti socialni delavec in hkrati mediator in biti nevtralen. 1B	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
Uporabljam načelo nevtralnosti. 2B	NAČELO NEVTRALNOSTI	NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Uporabnike aktivno poslušam. 3B	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
Uporabljam tehniko zrcaljenja – da slišano preobrnem v drugo smer, da še enkrat sliši svoje besede. 4B	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
CILKA		
Uporabljam vse tehnike. 1C	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
Z opolnomočenjem si del soustvarjanja rešitev. 2C	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
DANICA		
Tehnike mediacije uporabljam predvsem med uporabniki. 1D	UPORABA TEHNIK TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	TEHNIKE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Tehnike mediacije uporabljam v razgovorih s svojci. 2D	UPORABA TEHNIK TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	TEHNIKE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
S tehnikami se ne ujamem v neko opravičevanje ali obtoževanje, ampak sprejemam, kar starši povedo. 3D	UPORABA TEHNIK TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	TEHNIKE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
S povzemanjem izluščimo, kaj je v resnici problem. 4D	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO

EMA		
Dobro je spoznanje, da kot mediatorji nismo odgovorni, da se najde rešitev. 1E	NAČELO SOODGOVORNOSTI	NAČELO TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Za medianta je rešitev lahko popolnoma drugačna, kot smo si jo mi predstavljali. 2E	NAČELO SOODGOVORNOSTI	NAČELO TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Veščine mediacije so uporabne tako v poklicnem kot tudi v zasebnem življenju. 3E	UPORABA VEŠČIN TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Tehnike pripomorejo k boljšemu komuniciranju. 4E	UPORABA TEHNIK TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	TEHNIKE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
FRANJA		
Uporabljam tehnike mediacije, ko začutim, da je situacija primerna. 1F	UPORABA TEHNIK TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	TEHNIKE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Sama se ravnam po načelih mediacije. 2F	RAVNANJE PO NAČELIH MEDIACIJE	NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
GRETA		
Zgolj mediacije pri delu ne uporabljam veliko. 1G	UPORABA RAZLIČNIH METOD PRI DELU	IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA
Mediacije nikakor ne smemo enačiti s poklicem socialnega dela. 2G	RAZLIKE MED METODAMA	RAZLIKA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJO
S premalo dodatnih znanj mediacije lahko naredimo več škode. 3G	V TEŽJIH KONFLIKTIH MEDIACIJA NI PRIMERNA	OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Vsekakor pa so metode kot dodatno znanje lahko koristne in uporabne. 4G	PREDNOST ZNANJ	ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU
HELENA		
Tehnike zelo uporabljam pri pogovorih z učenci in starši vedenjsko težavnih otrok, pri poklicni orientaciji, učni pomoči. 2H	UPORABA TEHNIK TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE	TEHNIKE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Najpogosteje uporabljam tehniko aktivnega poslušanja. 3H	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN MEDIACIJE
Uporabljam tudi tehnike spraševanja, povzemanja in	UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN	POVEZAVA MED KONCEPTOM

možganske nevihte. 4H		DELOVENGA ODNOSA IN MEDIACIJE
-----------------------	--	-------------------------------

1.10 Uporabniki socialnega dela se na mediacijo odzivajo pozitivno.

IZJAVE	POJMI	KATEGORIJE
ALENKA		
Se mi zdi, da so bolj zadovoljni s socialnim delom. 1A	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Se mi zdi, da so bolj zadovoljni z našo vlogo kot socialnimi delavkami. 2A	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Marsikdaj se tudi objamemo, rokujemo kot prej ne. 3A	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
BETI		
Nimam izkušenj. 1B		
CILKA		
Uporabniki so zadovoljni. 1C	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Imam nekaj primerov zelo pozitivno rešenih konfliktov. 2C	UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
DANICA		
Menim, da so zadovoljni, saj se trudim, da so slišani. 1D	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
GRETA		
Pri delu delam na bazi skupka vseh znanj. 1G	UPORABA RAZLIČNIH METOD	UPORABA RAZLIČNIH METOD V KONFLIKTIH
HELENA		
Z učenci imamo dober občutek, ko najdemo rešitev za konflikt. 1H	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Sedaj učenci pogosteje sami pridejo do rešitev in se v glavnem dogovorov držijo. 2H	SAMOAINIČIATIVNOST UČENCEV	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

1.11 Socialne delavke, ki so opravile usposabljanje za transformativno mediacijo, le-to uporabljajo tudi zunaj delovnega mesta.

IZJAVE	POJMI	KATEGORIJE
ALENKA		
V zasebnem življenju. 1A	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Izvajala jo bom po upokojitvi. 2A	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Želela sem opravljati mediacijo na sodišču, a so me zavrnili zaradi premalo financ. 3A	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
BETI		
Ne izvajam mediacije zunaj delovnega mesta. Stroko pustim v službi. 1B	MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA NE IZVAJA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
CILKA		
Ja, izvajam jo tudi doma. 1C	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Izvajam mediacijo v družinskem okolju, s sorodniki. 2C	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Delam prostovoljno formalno mediacijo. 3C	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
DANICA		
Ja, doma pa zelo izvajam mediacijo. 1D	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
EMA		
Ja, med družinskimi člani, sodelavci. 1E	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
FRANJA		
Da, več kot na delovnem mestu. 1F	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE	UPORABA TRANSFORMATIVNE

	MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	MEDIACIJE
Med prijatelji, sorodniki. 2F	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
GRETA		
V vsakdanjem življenju. 1G	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
HELENA		
Jo uporabljam, to ti preide v kri. 1H	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE
Uporabljam jo doma, med prijatelji, sorodniki. 2H	IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA	UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

2. Združevanje pojmov v kategorije

2.1 UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

- UPORABA MEDIACIJE PRI RAZGOVORIH

Mediacija se mi zdi najbolj konkretna v pomoč pri razgovoru z ljudmi. 2A.1

- UPORABA ZNANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE PRI DELU S KONFLIKTI

Transformativna mediacija je osnovna stvar pri reševanju konfliktov. 2A.4

Delam pa mediacijo, kadar pride do konflikta. 2C.8

Če pride do konflikta, absolutno uporabim mediacijo. 2C.1

Imam nekaj primerov zelo pozitivno rešenih konfliktov. 2C.10

Ko pride do konflikta, ko so kakšne težje stvari. 2D.8

Mediacija se uporabi, ko udeleženec išče možne načine reševanja konfliktov. 3E

Mediacijo uporabljam, ko sta dva v konfliktu. 3E.8

Mediacija je metoda, ki lahko pripomore k reševanju konfliktnih situacij. 1G.4

Seveda je za ravnanje s konflikti transformativna mediacija primerna. 2G.7

Zdaj, ko vidim razliko med svetovalnim delom in mediacijo, mi je mediacija bistveno boljša pri konfliktih. 1C.4

- UPORABA VEŠČIN TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

Veščine mediacije so uporabne tako v poklicnem kot tudi v zasebnem življenju. 3E.9

- ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z MEDIACIJO

Uporabniki ne bodo šli manj zadovoljni iz mediacije. 3A.4

- MEDIACIJA PRISPEVA H KVALITETI RAZVEZ

Z mediacijo gredo pri razvezah ljudje bolj kvalitetno narazen. 4A.4

- KOMPLEKSNOŠT TEŽAV VPLIVA NA REZULTATE MEDIACIJE

Rezultati mediacije so dobri predvsem pri tistih, ki nimajo tako velikih težav. 5A.4

- BREZ SLABOSTI

Do sedaj nisem ugotovila, da bi transformativna mediacija imela kakšne slabosti. 1H.6

- PRIPOROČANJE USPOSABLJANJA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

Ja, bi priporočila izobraževanje transformativne mediacije. 1A.7

Ja, model transformativne mediacije bi priporočila bodočim mediatorjem in socialnim delavcem. 1D.7

Priporočam vsem, ki delajo z ljudmi. 1E.7

Da, bi priporočila. 1F.7

Priporočim čim več socialnim delavcem, ki se vsakodnevno srečujejo s konflikti, da opravijo tečaj transformativne mediacije. 2B.7

- IZVAJANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE ZUNAJ DELOVNEGA MESTA

V zasebnem življenju. 1A.11

Čisto mediacijo imava s kolegico zunaj delovnega časa. 2A

Izvajala jo bom po upokojitvi. 2A.11

Želela sem opravljati mediacijo na sodišču, a so me zavrnili zaradi premalo financ. 3A.11

Ne izvajam mediacije zunaj delovnega mesta. Stroko pustim v službi. 1B.11

Ja, izvajam jo tudi doma. 1C.11

Izvajam mediacijo v družinskem okolju s sorodniki. 2C.11

Delam prostovoljno formalno mediacijo. 3C.11

Ja, doma pa zelo izvajam mediacijo. 1D.11

Ja, med družinskimi člani, sodelavci. 1E.11

Da, več kot na delovnem mestu. 1F.11

Med prijatelji, sorodniki. 2F.11

V vsakdanjem življenju. 1G.11

Jo uporabljam, to ti preide v kri. 1H.11

Uporabljam jo doma, med prijatelji, sorodniki. 2H.11

- POVEČANO RAZUMEVANJE

Poveča se razumevanje med uporabniki. 3C

- UPORABA NEFORMALNE MEDIACIJE

Mediacijo uporabljam neformalno. 1E

Uporabljam neformalno mediacijo in upoštevam vsa načela formalne mediacije. 1H.8

- UPORABA MEDIACIJE PRI UPORABNIKIH V STISKI

Mediacijo uporabljam, ko se nekdo znajde v stiski. 2E.8

- ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV

Se mi zdi, da so bolj zadovoljni s socialnim delom. 1A.10

Se mi zdi, da so bolj zadovoljni z našo vlogo kot socialnimi delavkami. 2A.10

Marsikdaj se tudi objamemo, rokujemo kot prej ne. 3A.10

Uporabniki so zadovoljni. 1C.10

Menim, da so zadovoljni, saj se trudim, da so slišani. 1D.10

Z učenci imamo dober občutek, ko najdemo rešitev za konflikt. 1H.10

- SAMOINICIATIVNOST UČENCEV

Sedaj učenci pogosteje sami pridejo do rešitev in se v glavnem dogovorov držijo. 2H.10

2.2 ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU

- SPREMEMBA V NAČINU DELA

Delo se je zelo spremenilo. 1A.1

Ja, delo se je spremenilo. 1B.1

Seveda, da se je delo spremenilo. 1C.1

Ja, delo se je spremenilo. 1D.1

Moje zavedanje, moj odnos do dela, kako pristopiti. 2D.1

Učenje veščin, ki se jih uporablja pri mediaciji, se pozna že od začetka izobraževanja. 1E.1

Da, delo se je spremenilo. 1F.1

- NI SPREMEMBE V NAČINU DELA

Ne, delo se ni spremenilo. 1G.1

Samo delo se ni bistveno spremenilo. 1H.1

- USPOSOBLJENOST ZA STROKOVNO DELO

Strokovni delavec naj bo usposobljen za svetovalno delo. 2G.4

- PREDNOST ZNANJ

Pomembno je, da imaš kakršnokoli dodatno znanje, tečaj mediacije je prednost. 1B.7

Vsako znanje koristi. 2D.7

Na usposabljanju je bilo veliko več treninga kot teorije, zato smo lahko vadili. 3E.7

Vsekakor pa so metode kot dodatno znanje lahko koristne in uporabne. 4G.9

Znanje ti da eno širino. 2D.2

Znanje ti še enkrat pokaže model, kako delati, da je delo uspešno. 3D.2

Prej bi svetovala znanje različnih terapevtskih metod. 1G.7

2.3 ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI

- SPREMEMBA RAVNANJA S KONFLIKTI

Spremenil se je način oziroma postopek reševanja konfliktov. 2H.1

Ja, ravnanje s konflikti se je spremenilo. 1A.2

Nov pogled na reševanje konfliktov. 2A.2

Ja, se je. 1C.2

Tudi v zasebnem življenju. 2C.2

Ja, prav v tem smislu se je. 1D.2

Se je spremenilo. 1E.2

Najhitreje se je to pokazalo v pogovorih z mojimi otroki. 2E.2

Da, se je spremenilo. 1F.2

Pri reševanju konfliktov sem uspešnejša oziroma so uspešnejši učenci. 1H.2

- POTRPEŽLJIVOST

Večja potrpežljivost. 2F.2

Pri transformativni mediaciji je potrebna potrpežljivost, ki mi je manjka. 1F.6

- BOLJŠI OBČUTKI PRI REŠEVANJU KONFLIKTOV

Vsi imamo dober občutek, ko dva ali več v sporu najdeta rešitev in se razumeta. 2H.2

- PREDMET MEDIACIJE JE DELO S KONFLIKTI

Mediacija je še bolj specifična, ker govori o konfliktu. 2B.3

- TRANSFORMACIJA KONFLIKTA

Transformativna mediacija stremi k transformaciji konflikta. 2G.3

- UPOŠTEVANJE ČUSTEV V KONFLIKTIH

Menim, da so čustva zelo pomembna in jih je potrebno upoštevati pri reševanju sporov med učenci. 1H.5

- NI SPREMEMBE RAVNANJA S KONFLIKTI

Ne, ni se spremenilo. 1G.2

2.4 TEHNIKE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

- UPORABA TEHNIK TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

Še bolj poudarjeno: slišati, biti slišan, ne vsiljuj rešitev. 2F.1

Tehnike mediacije uporabljam predvsem med uporabniki. 1D.9

Tehnike mediacije uporabljam v razgovoru s svojci. 2D.9

S tehnikami se ne ujamem v neko opravičevanje ali obtoževanje, ampak sprejemam, kar starši povedo. 3D.9

Tehnike pripomorejo k boljšemu komuniciranju. 4E.9

Uporabljam tehnike mediacije, ko začutim, da je situacija primerna. 1F.9

Tehnike zelo uporabljam pri pogovorih z učenci in starši vedenjsko težavnih otrok, pri poklicni orientaciji, učni pomoči. 2H.9

Ne uporabljam mediacije, občasno uporabljam le tehnike mediacije. 1F.8

2.5 NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

- NAČELO NEVTRALNOSTI IN NEPRISTRANSKOSTI

Enakopravnost do vseh udeležencev. 5A.9

Uporabljam načelo nevtralnosti. 2B.9

- NAČELO SAMOODGOVORNOSTI

Izogibam se temu, da podajam svoje predloge, mnenja, razmišljanja. 3E.2

Mediacija je boljša, saj se ne vpletaš v rešitve. 3C.3

Mediator ne ponuja nobenih rešitev in predlogov za reševanje konflikta. 4E.3

Medianta sama opredelita, kateri konflikt bosta reševala. Mediator jima sledi. 5E.3

Pri mediaciji ne ponujaš rešitev. 1F.3

Privedi posameznika, da pride sam do rešitev. 2F.3

Ta me je pritegnil zato, ker dopušča mediantom odprte možnosti reševanja konflikta. 2E.5

Mediator ne sme povedati svojega mnenja in stališča. 2E.6

Ker se pridobijo vsebine poslušanja in povzemanja, ne pa dajanja rešitev in predlogov. 2E.7

Ljudje sami pridejo do rešitev. 4A.9

2.6 OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

- ČASOVNA OMEJENOST

Potrebuješ več časa. 1A.6

Nimamo dovolj razpoložljivega časa. 1C.6

Nimamo časa. 2B.8

- V TEŽJIH KONFLIKTIH MEDIACIJA NI PRIMERNA

Mediacija ni vedno primerna za reševanje težjih konfliktov. 1D.6

Transformativna mediacija ni uporabna, kadar gre za vprašanje nasilja v družini in je pozicija moči neenakomerno porazdeljena. 1G.6

V primeru vprašanja nasilja v družini, kjer je pozicija moči neenakomerno razporejena, je mediacija škodljiva. 2G.6

S premalo dodatnih znanj mediacije lahko naredimo več škode. 3G.9

- PROGRAM MEDIACIJE NI FINANCIRAN

Nismo še v programu sofinanciranja mediacije z ministrstva. 4A.8

- FORMALNA MEDIACIJA NI OPISANA V DELOVNIH NALOGAH

Formalne mediacije nimamo zapisane v okviru delovnih nalog. 1C.8

Nimam takega dela, da bi uporabljala prav mediacijo. 1B.8

2.7 RAZLIKE MED MODELI MEDIACIJE

- POMANJKLJIVOSTI DRUGIH MODELOV MEDIACIJE

Pri ostalih modelih ne pride do transformacije konflikta. 1C.5

Pri ostalih modelih se pogosto podpiše dogovor, s katerim niso vsi zadovoljni. 2C.5

Način transformativne mediacije je kvalitetnejši od drugih modelov, ker teži k poglobljanju razumevanja drug drugega. 3C.5

- TRANSFORMATIVNI MODEL JE NAJBЛИŽJI UPORABNIKOM

Od vseh modelov je najbližje uporabnikom. 2A.7

- PRIPOROČANJE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

Transformativna se mi zdi edina primerna mediacija v vseh sporih. 1C.7

2.8 UPORABA RAZLIČNIH METOD V KONFLIKTIH

- PRILAGOJENO RAVNANJE GLEDE NA KONFLIKT

Odvisno od prepoznanja konflikta. 1B.2

V svoje ravnanje s konflikti vnašam različne elemente (realitetna terapija, socialno delo, socialna andragogika). 1A.4

- UPORABA RAZLIČNIH METOD

Sicer mi je facilitativna mediacija zelo sprejemljiva. 2F.5

Evaluativna mediacija mi je manj sprejemljiva. 3F.5

Ne bi se opredelila zgolj za transformativno mediacijo. 1H.7

Menim, da je tudi facilitativna prav tako dobra. 2H.7

Pri delu delam na bazi skupka vseh znanj. 1G.10

2.9 POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN TRANSFORMATIVNO MEDIACIJO

- **POVEZAVA MED METODAMA**

Skozi izkušnje povem, da je povezava pomembna. 1A.3

Metodi dela sta podobni. 1B.3

Določene stvari s fakultete bi lahko potegnili kot vzporednice z mediacijo. 1D.3

Svetovalno delo lahko vključuje elemente mediacije in obratno. 1G.3

Zagotovo so velike povezave. 1H.3

Zdi se mi pomembno, da se tehnike dopolnjujejo. 1D.4

Menim, da lahko združujem tehnike svetovanja in mediacije. 1H.4

Pri svojem delu na področju razvez in sporazumevanja izvajam in vnašam elemente mediacije. 1A.7

Vnašam elemente mediacije pri svetovalnem delu. 1A.9

- **UPORABA SKUPNIH TEHNIK IN VEŠČIN**

Oba uporabljata tehniko opolnomočenja. 2A.3

Opolnomočenje uporabnikov je pri obeh metodah. 2D.3

Tehnike mediacije: povzemanje, poslušanje. 2D.5

Poslušanje je zelo pomembno, ni enostavno. 2A.9

Opolnomočenje. 6A.9

Težko je biti socialni delavec in hkrati mediator in biti nevtralen. 1B.9

Uporabnike aktivno poslušam. 3B.9

Uporabljam tehniko zrcaljenja – da slišano preobrnem v drugo smer, da še enkrat sliši svoje besede. 4B.9

Uporabljam vse tehnike. 1C.9

Z opolnomočenjem si del soustvarjanja rešitev. 2C.9

S povzemanjem izluščimo, kaj je v resnici problem. 4D.9

Najpogosteje uporabljam tehniko aktivnega poslušanja. 3H.9

Uporabljam tudi tehnike spraševanja, povzemanja in možganske nevihte. 4H.9

Veliko bolj pomaga človeku, če ga okrepiš. A1.5

2.10 RAZLIKA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN TRANSFORMATIVNO MEDIACIJO

- **RAZLIKE MED METODAMA**

Razlika se vidi, ko si v konfliktu. 1C.3

Vsaj pri mojem delu razlike so. 1E.3

Mediacije nikakor ne smemo enačiti s poklicem socialnega dela. 2G.9

- **SOUSTVARJANJE REŠITEV**

Svetovalno delo predvsem ponuja rešitve, predloge za razrešitev konflikta. 2E.3

Svetovalni delavec ima tudi možnost, da sam opredeli, kateri konflikt se razrešuje. 3E.3

2.11 IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA

- SPREJEMANJE ODLOČITEV

Vsakodnevno se moraš odločiti, kaj je v tistem trenutku najbolj pomembno. 1B.4

- INDIVIDUALNI PRISTOP PRI DELU

V konfliktu uporabljam veščine mediacije, ne pa svetovalne veščine. 2C.4

Ko delam z eno žensko, je lažje svetovanje. 3C.4

Kadar ni konflikta, se ravnam po konceptu delovnega odnosa. 4C.4

Način je odvisen od situacije. 1E.4

Na mojem področju ne moreš pustiti uporabnikom, da sami pridejo do rešitve, ampak jim moraš rešitev dati. 1B.6

Se prilagajamo željam uporabnikov. 3A.8

- INFORMIRANJE UPORABNIKOV

Včasih bi bilo potrebno pomagati udeležencem z ostalimi informacijami. 1E.6

Moja vloga je, da ljudi seznanim z možnostmi. 2B.6

- UPORABA TERAPEVTSKIH TEHNIK

Manj uporabljam mediacijo kot terapevtske tehnike. 1G.8

3. Definiranje pojmov

3.1 UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

Uporaba mediacije pri razgovorih z ljudmi je eden od načinov, kjer socialna delavka lahko uporablja mediacijo (»Mediacija se mi zdi najbolj konkretna v pomoč pri razgovoru z ljudmi.«).

Uporaba znanja transformativne mediacije pri delu s konflikti lahko pomaga socialni delavki, da uspešneje rešuje konflikte, s katerimi se srečuje pri svojem delu (»Če pride do konflikta, absolutno uporabim mediacijo.«, »Mediacija se uporabi, ko udeleženec išče možne načine reševanja konfliktov.«, »Seveda je za ravnanje s konflikti transformativna mediacija primerna.«).

Uporaba veščin transformativne mediacije pomeni, da lahko socialna delavka veščine, ki jih je pridobila na usposabljanju za transformativno mediacijo, uporablja po potrebi. Ima dodatno znanje, s katerim si pomaga pri delu in življenju (»Veščine mediacije so uporabne tako v poklicnem kot tudi v zasebnem življenju.«).

Zadovoljstvo uporabnikov z mediacijo je pomemben pokazatelj, ali je mediacija v socialnem delu primerna in uspešna metoda za reševanje konfliktov (»Uporabniki ne bodo šli manj zadovoljni z mediacije.«).

Mediacija prispeva h kvaliteti razvez, kar je pozitiven učinek uporabe mediacije pri delu. Izboljša lahko včasih težke razgovore partnerjev v postopku razveze (»Z mediacijo gredo pri razvezah ljudje kvalitetneje narazen.«).

Da kompleksnost težav vpliva na rezultate mediacije, pomeni, da je potek mediacije odvisen od posameznega primera. V primeru lažjih oblik težav, bo mediacija imela boljši učinek na proces reševanja konflikta (»Rezultati mediacije so dobri predvsem pri tistih, ki nimajo tako velikih težav.«).

Brez slabosti je pojem, ki izraža, da transformativni model mediacije nima slabosti. Vsaj tako je ugotovila ena od udeleženk intervjuja (»Do sedaj nisem ugotovila, da bi transformativna mediacija imela kakšne slabosti.«).

Priporočanje usposabljanja transformativne mediacije velja tudi drugim, ki jih zanima delo z ljudmi, in vsem, ki se srečujejo s konflikti. Pojem se posebej navezuje na socialno delo in uporabo transformativne mediacije pri delu (»Priporočim čim več socialnim delavcem, ki se vsakodnevno srečujejo s konflikti, da opravijo tečaj transformativne mediacije.«).

Izvajanje transformativne mediacije zunaj delovnega mesta opisuje, kje zunaj delovnega mesta socialne delavke, ki so opravile usposabljanje za transformativno mediacijo, lahko uporabljajo pridobljena znanja oz. izvajajo mediacijo (»Čisto mediacijo imava s kolegico zunaj delovnega časa.«, »Delam prostovoljno formalno mediacijo.«, »Ja, med družinskimi člani, sodelavci.«, »Med prijatelji, sorodniki.«).

Povečano razumevanje med uporabniki se kaže pri uporabi mediacije ali tehnik mediacije pri delu (»Poveča se razumevanje med uporabniki.«).

Uporaba neformalne mediacije pri delu socialne delavke je najpogostejši način uporabe mediacije. Neformalna mediacija se izvaja z uporabo tehnik mediacije (»Mediacijo uporabljam neformalno.«).

Uporaba mediacije pri uporabnikih v stiski je način, ki pokaže, kje lahko socialne delavke mediacijo pri svojem delu uporabljajo (»Mediacijo uporabljam, ko se nekdo znajde v stiski.«).

Samoiniciativnost učencev pri iskanju rešitev se je pokazala pri uporabi mediacije v osnovni šoli (»Sedaj učenci pogosteje sami pridejo do rešitev in se v glavnem dogovorov držijo.«).

3.2 ZNANJE ZA RAVNANJE PRI DELU

Sprememba v načinu dela se je pokazala po končanem usposabljanju transformativne mediacije (»Ja, delo se je spremenilo.«, »Moje zavedanje, moj odnos do dela, kako pristopiti.«).

Ni spremembe v načinu dela po končanem usposabljanju transformativne mediacije (»Ne, delo se ni spremenilo.«, »Samo delo se ni bistveno spremenilo.«).

Usposobljenost za strokovno delo je pojem, ki nagovarja socialne delavce, da se pri svojem delu usposablajo (»Strokovni delavec naj bo usposobljen za svetovalno delo.«).

Prednost znanj namiguje, da je v socialnem delu vsako znanje zaželeno, saj socialna delavka potrebuje širok spekter znanj za svoje delo z različnimi situacijami (»Pomembno je, da imaš kakršnokoli dodatno znanje, tečaj mediacije je prednost.«, »Vsako znanje koristi.«, »Prej bi svetovala znanje različnih terapevtskih metod.«).

3.3 ZNANJE ZA RAVNANJE S KONFLIKTI

Sprememba ravnanja s konflikti nastopi po končanem usposabljanju transformativne mediacije. Nov pogled na reševanje s konflikti je spremenil delo socialnih delavk v konfliktih (»Spremenil se je način oziroma postopek reševanja konfliktov.«, »Pri reševanju konfliktov sem uspešnejša oziroma so uspešnejši učenci.«).

Potrpežljivost je zaželeno vrlina pri delu in v transformativni mediaciji (»Pri transformativni mediaciji je potrebna potrpežljivost, ki mi je manjka.«).

Boljši občutki pri reševanju konfliktov so pozitiven učinek dela s konflikti v transformativni mediaciji (»Vsi imamo dober občutek, ko dva ali več v sporu najdeta rešitev in se razumeta.«).

Predmet mediacije je delo s konflikti, torej glavni predmet je posredovanje v konfliktu, ne pa reševanje kompleksnih socialnih problemov (»Mediacija je še bolj specifična, ker govori o konfliktu.«).

Transformacija konflikta je pomembna, saj se komunikacija spremeni iz destruktivne v konstruktivno. Transformacija konflikta je priložnost za premik naprej zunaj konfliktne interakcije (»Transformativna mediacija stremi k transformaciji konflikta.«).

Upoštevanje čustev v konfliktih izhaja iz ugotovitve, da s čustvi zaznavamo določen dogodek in se nanj odzivamo z lastno reakcijo. Zato je pri transformativni mediaciji pomembno, da reakcij ne spregledamo, saj lahko zamudimo priložnost za rešitev konflikta (»Menim, da so čustva zelo pomembna in jih je potrebno upoštevati pri reševanju sporov med učenci.«).

Ni spremembe ravnanja s konflikti po končanem usposabljanju za transformativno mediacijo. (»Ne, ni se spremenilo.«).

3.4 TEHNIKE TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

Socialne delavke se pri svojem delu poslužujejo **uporabe tehnik transformativne mediacije** (»Tehnike mediacije uporabljam predvsem med uporabniki.«, »Tehnike pripomorejo k boljšemu komuniciranju.«, »Ne uporabljam mediacije, občasno uporabljam le tehnike mediacije.«).

3.5 NAČELA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

Načelo nevtralnosti in nepristranskosti pomeni, da je mediator enako naklonjen obema stranema v konfliktu in ne dela v korist ene ali druge (»Uporabljam načelo nevtralnosti.«).

Načelo samoodgovornosti pa pomeni, da mediator ni odgovoren za vsebino in za informacije, relevantne glede njihovega spora, in za izid mediacije. Za odločitve so odgovorni udeleženci sami (»Mediacija je boljša, saj se ne vpletaš v rešitve.«, »Medianta sama opredelita, kateri konflikt bosta reševala, mediator jima sledi.«, »Ljudje sami pridejo do rešitev.«).

3.6 OMEJENA UPORABA TRANSFORMATIVNE MEDIACIJE

Časovna omejenost je pojem, ki govori o pomanjkanju časa za izvajanje mediacije pri delu socialne delavke (»Nimamo dovolj razpoložljivega časa.«).

V težjih konfliktih mediacija ni primerna, in sicer v primerih nasilja v družini in ob prisotnosti neenake razporeditve moči. Neustrezna usposobljenost mediatorja lahko v takih primerih naredi veliko škode (»Transformativna mediacija ni uporabna, kadar gre za vprašanje nasilja v družini in je pozicija moči neenakomerno porazdeljena.«, »Mediacija ni vedno primerna za reševanje težjih konfliktov.«).

Program mediacije ni financiran v socialnem varstvu, kar pomeni, da plačane formalne mediacije v socialnem varstvu ni možno izvajati. Mediacija se v socialnem varstvu lahko sofinancira iz razpisov Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve (»Nismo še v programu sofinanciranja mediacije z ministrstva.«).

Formalna mediacija ni opisana v okviru delovnih nalog v socialnem delu. To pomeni, da lahko socialne delavke pri svojem delu uporabljajo neformalno mediacijo (»Formalne mediacije nimamo zapisane v okviru delovnih nalog.«).

3.7 RAZLIKE MED MODELI MEDIACIJE

Pojem **pomanjkljivosti drugih modelov mediacije** predstavlja odločitev udeleženk raziskave pri izbiri modela transformativne mediacije za uporabo pri svojem delu namesto drugih modelov (»Pri ostalih modelih ne pride do transformacije konflikta.«, »Pri ostalih modelih se pogosto podpiše dogovor, s katerim niso vsi zadovoljni.«).

Pojem **priporočanje transformativne mediacije** predstavlja izjave udeleženk v raziskavi o tem, ali bi priporočile usposabljanje za transformativno mediacijo ostalim socialnim delavkam (»Transformativna se mi zdi edina primerna mediacija v vseh sporih.«).

3.8 UPORABA RAZLIČNIH METOD V KONFLIKTIH

Prilagojeno ravnanje glede na konflikt je potrebno, saj je v socialnem delu vsak primer reševanja konflikta edinstven. V ta namen mora socialna delavka prilagoditi način dela tako, da bo primeren za vsakega posameznika ali za vsak posamezni primer (»V svoje ravnanje s konflikti vnašam različne elemente.«).

Uporaba različnih metod reševanja konfliktov v socialnem delu ponuja socialnim delavkam široko paleto možnosti. Socialno delo se ukvarja s širšimi socialnimi problemi, za katere socialna delavka uporabi različna znanja, veščine in pristope (»Sicer mi je facilitativna mediacija zelo sprejemljiva.«, »Pri delu delam na bazi skupka vseh znanj.«).

3.9 POVEZAVA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN TRANSFORMATIVNO MEDIACIJO

Povezava med metodama govori o povezavi med konceptom delovnega odnosa in transformativno mediacijo (»Svetovalno delo lahko vključuje elemente mediacije in obratno.«, »Menim, da lahko združujem tehnike svetovanja in mediacije.«).

Z uporabo skupnih tehnik in veščin, značilnih za obe metodi, socialne delavke pri svojem delu združujejo koncept delovnega odnosa in mediacije (»Oba uporabljata tehniko opolnomočenja.«, »Uporabljam tehniko zrcaljenja – da slišano preobrnem v drugo smer, da še enkrat sliši svoje besede.«, »Najpogosteje uporabljam tehniko aktivnega poslušanja.«).

3.10 RAZLIKA MED KONCEPTOM DELOVNEGA ODNOSA IN TRANSFORMATIVNO MEDIACIJO

Razlike med metodama so bistvene. Transformativna mediacija se ukvarja samo s konflikti, medtem ko se socialno delo ukvarja s širokim spektrom socialnih problemov (»Razlika se vidi, ko si v konfliktu.«). Mediacija je ena od oblik reševanja konfliktov, ki jo lahko

uporabimo tudi za reševanje konfliktov v socialnem delu (»Mediacije nikakor ne smemo enačiti s poklicem socialnega dela.«).

Soustvarjanje rešitev je temelj delovnega odnosa v socialnem delu. Je soustvarjanje dobrih izidov, kjer se raziskuje delež vsakega od udeležениh v rešitvi. Socialna delavka je udeležena v soustvarjanje rešitev (»Svetovalno delo predvsem ponuja rešitve, predloge za razrešitev konflikta.«).

3.11 IZBIRA USTREZNEGA NAČINA DELA

Sprejemanje odločitev pomeni odločanje socialne delavke za uporabo načina dela pri posamezniku ali pri posamezni situaciji (»Vsakodnevno se moraš odločiti, kaj je v tistem trenutku najbolj pomembno.«).

Individualni pristop pri delu se uporablja, ko se socialna delavka odloči, katere tehnike, veščine in metode so najprimernejše za posamezen primer. Vsak posameznik je edinstven, zato zahteva individualen pristop dela. Prav tako ima vsak projekt v socialnem delu svoje značilnosti in je edinstven (»V konfliktu uporabljam veščine mediacije, ne pa svetovalne veščine.«, »Ko delam z eno žensko, je lažje svetovanje.«, »Kadar ni konflikta, se ravnam po konceptu delovnega odnosa.«).

Informiranje uporabnikov je ena od nalog socialnega dela, saj posreduje pomembne informacije za uporabnike, ki pridejo po pomoč. Transformativna mediacija teh informacij ne ponuja (»Včasih bi bilo potrebno pomagati udeležencem z ostalimi informacijami.«).

Uporaba terapevtskih tehnik v socialnem delu je ena od možnih metod dela z uporabniki (»Manj uporabljam mediacijo kot terapevtske tehnike«).

9. POVZETEK

Osrednja tema te diplomske naloge je uporaba transformativne mediacije v socialnem delu. Naloga se začne z opredelitvijo konflikta, kjer so podane razlage konflikta in konfliktnih interakcij ter opisane smernice za konstruktivno reševanje konfliktov. Povezava med konfliktom in mediacijo je bistvena, saj mediacije ne bi bilo, če ne bi bilo potrebe po reševanju konfliktov. Reševanje konfliktnih situacij je ena od možnih situacij, s katero se pri svojem delu srečuje socialni delavec. Ena od alternativnih oblik reševanja konfliktov je poleg arbitraže, ki je sicer pogostejša v sodnih sporih, tudi mediacija. V nadaljevanju sta najprej opisana alternativno reševanje konfliktov in arbitraža. V naslednjem poglavju so predstavljene predvsem splošne značilnosti in vrste mediacije ter naloge mediatorja. Splošna razlaga mediacije je drugačna od specifičnega modela mediacije, ki je ena od glavnih tem te diplomske naloge. Transformativna mediacija je oblika reševanja konfliktov, kjer udeleženci sami oblikujejo proces reševanja konfliktov. Udeleženci že na začetku procesa sami izrazijo, kako bi želeli, da poteka njihovo srečanje, in določijo nekatera osnovna pravila. Sami se odločijo za teme pogovora glede na to, o čemer bi se želeli pogovarjati. Od ostalih modelov, ki se uporabljajo v slovenskem prostoru, se razlikuje predvsem v poimenovanju konflikta in poti do rešitve konfliktna situacije. Konflikt je v transformativni mediaciji možnost za rast in transformacijo udeležencev. Je nekaj pozitivnega, saj lahko udeleženci skozi pogovor o konfliktu ponovno redefinirajo svoje videnje konflikta, svoje izkušnje, dejanja, želje in pripravljenost na spremembe. S tem se jim lahko odprejo nove možnosti reševanja konflikta. Transformacija se zgodi v posameznikih samih, ko začnejo sprejemati drugega. Vsakršen sporazum, ki se doseže pred tem, je lahko prisiljen in v korist le enega od udeležencev, ki je zmagal nad drugim. Mediator udeležencem na njihovi poti sledi in podpira proces komunikacije, a ne podaja svojih mnenj in nasvetov glede vsebine. Vse odločitve prepušča njim. V naslednjem poglavju je opisana povezava med transformativno mediacijo in socialnim delom, konkretnije s konceptom delovnega odnosa, ki je glavni koncept pomoči v socialnem delu. Med oblikami dela so povezave in razlike. Povezave so v opolnomočenju udeležencev oziroma uporabnikov, v tem, da se proces dogaja tukaj in zdaj, ter v aktivnem poslušanju. Glavna razlika je, da je koncept delovnega odnosa usmerjen v iskanje rešitev, transformativna mediacija pa v spremembo komunikacije (ki lahko prispeva k iskanju rešitve).

V raziskovalni del diplomske naloge so vključeni intervjuji osmih socialnih delavk z različnih področij socialnega varstva ter vzgoje in izobraževanja, ki imajo opravljeno vsaj osnovno usposabljanje za transformativno mediacijo. Tri od osmih udeleženk raziskave imajo opravljeno tudi nadaljevalno usposabljanje družinske mediacije po transformativnem modelu. Zanimalo me je, kako vnašajo znanja transformativne mediacije v svoje delo, če mediacijo pri delu sploh uporabljajo in če so za uporabo mediacije v socialnem delu kakšne omejitve. Zanimalo me je tudi, če mediacijo uporabljajo zunaj delovnega mesta in če bi ostalim socialnim delavcem in študentom socialnega dela priporočile usposabljanje za transformativno mediacijo.

Rezultati kodiranja njihovih izjav so pokazali, da večina uporablja tehnike transformativne mediacije pri svojem delu in zunaj delovnega mesta. Uporabljajo jih predvsem pri izvajanju neformalne mediacije. Formalna mediacija v socialnem varstvu namreč ni financirana. Financiranje ali sofinanciranje mediacije se lahko pridobi preko javnih razpisov Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Razpis objavijo približno enkrat letno. Prostovoljno formalno mediacijo izvajata dve intervjujanki. Tehnike transformativne mediacije pomagajo pri reševanju konfliktov, s katerimi se socialne delavke srečujejo pri svojem delu. Kadar uporabniki potrebujejo dodatne informacije, transformativni model ni primeren. Pravijo tudi, da je ob premajhni usposobljenosti za transformativno mediacijo lahko škodljivo, če uporabljaš mediacijo, kadar je prisotno nasilje ali neenakomerna razporeditev moči. Vsem bi priporočile usposabljanje za to mediacijo. Prav tako bi priporočile vsem socialnim delavcem, da se izobražujejo na različnih področjih, tudi na področju terapije in drugih oblik mediacije, kot je facilitativna mediacija. Za delo socialne delavke je potreben širok spekter znanj. Udeleženke v raziskavi so povedale, da vsako novo znanje lahko le koristi.