

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Anamarija Šmalc

Uporaba družinske mediacije v svetovalnem
razgovoru ob razvezi

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Anamarija Šmalc

Naslov naloge: Uporaba družinske mediacije v svetovalnem razgovoru ob razvezi

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Število strani: 97

Število tabel: 3

Število grafov: /

Število prilog: 3

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Ključne besede: mediacija, družinska mediacija, razveza, svetovalni razgovor, socialno delo z družino.

Povzetek: V svetovalnem razgovoru ob razvezi se socialni delavci pogosto srečujejo z uporabniki, ki imajo nerazrešene konflikte. Kljub temu da v socialnem delu poznamo veliko konceptov in tehnik razreševanja problemov, pa se mi zdi pomembna tudi uporaba družinske mediacije kot oblike reševanja konfliktov, ki jo lahko vključimo v svetovalni razgovor. V teoretičnem delu diplomske naloge je opredeljena mediacija, družinska mediacija, proces razveze, ki vključuje socialno delo z družino in svetovalni razgovor ob razvezi, ki je opredeljen po Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo. V raziskovalnem delu diplomske naloge se osredotočam na izkušnje strokovnih delavcev na področju družine, ki vodijo svetovalni razgovor ob razvezi in so usposobljeni za mediatorje z namenom raziskovanja uporabnosti mediacije v svetovalnem pogovoru ob razvezi.

Keywords: mediation, family mediation, divorce, advisory conversation, social work with families

Abstract: In advisory conversations during divorce social workers meet users with unresolved conflicts. Despite the fact that we know a lot of concepts and techniques of resolving family issues, I think that the use of family mediation is also an important technique of solving conflicts that we can use in an advisory conversation. In the theoretical part of the thesis, there are demonstrations of mediation, family mediation and the process of divorce which include work with families and advisory conversations which are defined by the Catalogue of public authorizations according to the law and services that are performed by social work centers. Elements of workplace relationships are also demonstrated. In the research part of the thesis I focused on experiences of experts of the family field, who can run an advisory conversation and are qualified mediators with the purpose of researching the use of mediation in an advisory conversation during divorce.

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Anamarija Šmalc

Uporaba družinske mediacija v svetovalnem
razgovoru ob razvezi

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Ljubljana, 2016

Zahvaljujem se svoji družini za vso ljubečo podporo.

Zahvalila bi se tudi mentorici doc. dr. Nini Mešl za vso podporo in strokovno usmerjanje pri pisanju diplomske naloge.

PREDGOVOR

Za diplomsko nalogo z naslovom Uporaba družinske mediacije v svetovalnem razgovoru ob razvezi sem se odločila na podlagi prakse v študijskem letu 2014/2015. Prakso sem opravljala na Centru za socialno delo Moste-Polje. Med prakso sem bila prisotna tudi pri svetovalnem razgovoru ob razvezi, ki ga je vodila socialna delavka na področju družine. Svetovalni razgovor in uporaba vseh konceptov dela, tako socialno-delovnih kot mediacijskih, me je navdušil. Želela sem si izvedeti več tudi o družinski mediaciji. Zato sem se odločila, da bom za diplomsko nalogo raziskala, družinsko mediacijo in njeno povezavo s socialnim delom.

V prvem delu, teoretičnega uvodu, predstavim mediacijo, različne definicije, vlogo mediatorja, razvoj mediacije in faze postopka mediacije. V drugem delu predstavim družinsko mediacijo, cilje družinske mediacije, glavna načela družinske mediacije in modele družinske mediacije. V tretjem delu teoretičnega uvoda predstavim razvezo, prenehanje zakonske zveze, definicijo konflikta, socialno delo z družino, svetovalni razgovor ob razvezi, proces spreminjanja družine ob razvezi, teorijo navezanosti in izgube in elemente delovnega odnosa.

V empiričnem delu diplomske naloge je moje temeljno vprašanje, kako uporaba družinske mediacije prispeva v svetovalnem razgovoru ob razvezi.

V diplomski nalogi je za sodelujoče v procesu pomoči največkrat uporabljen izraz uporabniki, kljub temu da so v postopku družinske mediacije opredeljeni kot stranke. Kadar navajam vire s tega področja, ohranjam izraz stranke.

Moški in ženski spol sta uporabljena izmenično, pomeni da je nekje uporabljen moški spol, drugje pa ženski spol, lahko pa spol smiselno zamenjamo v drugo obliko.

V diplomski nalogi sem odločila, da uporabim termin razgovor, kadar pišem pogovoru, ki je izveden ob ločitvi ali razvezi tako, kot je opredeljen v Katalogu javnih pooblastil nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, in sicer je opredeljen kot svetovalni razgovor ob razvezi.

KAZALO

1. TEORETIČNI UVOD	1
1.1. MEDIACIJA	1
1.1.1. VLOGA MEDIATORJA	4
1.1.2. RAZVOJ MEDIACIJE.....	4
1.1.3. FAZE POSTOPKA MEDIACIJE	5
1.2. DRUŽINSKA MEDIACIJA	9
1.2.1. CILJI DRUŽINSKE MEDIACIJE	10
1.2.2. GLAVNA NAČELA DRUŽINSKE MEDIACIJE	11
1.2.3. MODELI DRUŽINSKE MEDIACIJE	15
1.3. RAZVEZA	19
1.3.1. PRENEHANJE ZAKONSKE ZVEZE.....	19
1.3.2. DEFINICIJA KONFLIKTA.....	21
1.3.3. SOCIALNO DELO Z DRUŽINO.....	22
1.3.4. SVETOVALNI RAZGOVOR OB RAZVEZI	24
1.3.5. PROCES SPREMINJANJA DRUŽINE OB RAZVEZI.....	26
1.3.6. TEORIJA NAVEZANOSTI IN IZGUBE	30
1.3.7. ELEMENTI DELOVNEGA ODNOSA	31
2. PROBLEM	344
3. METODOLOGIJA.....	355
3.1. VRSTA RAZISKAVE	355
3.2. MERSKI INSTRUMENTI.....	355
3.3. POPULACIJA IN VZORČENJE	355
3.3. ZBIRANJE PODATKOV	366
3.4. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	367
4. REZULTATI	40
5. RAZPRAVA	50
5.1. OMEJITVE RAZISKAVE.....	50
5.2. RAZPRAVA O REZULTATIH.....	50
6. SKLEPI	56
7. PREDLOGI	58
8. UPORABLJENA LITERATURA	59
9. PRILOGE	63
9.1. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	63
9.2. RAZPOREDITEV IZJAV PO TEMAH	77
9.3. IZHODIŠČNA VPRAŠANJA ZA INTERVJU	89

10.POVZETEK	90
-------------------	----

KAZALO TABEL

TABELA 1: Podatki o udeleženi v raziskavi	35
TEBELA 2: Primer kodiranja	37
TABELA 3: Pripisovanje kategorij izjavam	63

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. MEDIACIJA

Mediacija je glavna tema pričujoče diplome, zato bom opredelila, kaj mediacija je.

Metelko (2016: 13) mediacijo opredeli kot postopek, v katerem se osebi, ki imata problem ali sta v sporu, ob pomoči tretje nepristranske osebe - mediatorja, pogovorita ter ugotovita, kje so točke njunega spora. Izrazita svoja mnenja, ideje, težave in pričakovanja. Izmenjata si stališča ter na podlagi izraženih interesov poskušajo najti rešitev, s katero bosta zadovoljna oba udeleženca. V mediaciji prevzameta odgovornost za rešitev nastalega konflikta udeleženca sama. Zato ima mediacija moč, da okrepi oziroma na novo vzpostavi odnos zaupanja in spoštovanja.

Mediacija je v širšem predstavljena po Menkel-Meadowu (v Metelko 2013: 25) »kot proces, v katerem naj bi se dosegli osebno in družbeno preobrazbo v smeri razvijanja novih in kreativnih človeških rešitev na področju problemov in sporov«.

Mediacija v ožjem smislu pa je predstavljena kot proces, v katerem uporabniki s pomočjo tretje nepristranske osebe sistematično izolirajo sporna vprašanja, z namenom iskanja možnosti in oblikovanja sporazumnega dogovora, ki bo zadovoljiv potrebe vseh udeležencev. Skozi proces poudarjajo, da uporabnika sprejmeta odgovornost za odločitve, ki vplivajo na njuna življenja. Mediacijo bi torej lahko opredelili kot intervencijo, ki je usmerjena k razrešitvi konflikta. Njen namen je razrešiti spor, zmanjšati konflikt in oblikovati sporazumni dogovor (Folberg in Taylor 1984 v Metelko 2013: 25).

Nina Betetto (2011: 15) pa mediacijo opredeli kot strukturiran način reševanja spora s pomočjo nepristranske tretje osebe. Ki s svojim delovanjem uporabnikoma pomaga doseči sporazum. Poskušajo razrešiti spor in na novo urediti medsebojne pravice in obveznosti, zlasti z vidika prihodnjega sodelovanja.

Mediacija omogoči uporabnikom, da se ukvarjajo z vprašanji, ki so pomembni njim. Nihče se ne odloča namesto njih. Mediacija jim omogoča, da predstavijo svoja stališča in interese, da jim občutek, da so kompetentni. Mediacija jim pomaga razumeti drug drugega, imajo večjo mero sodelovanja pri odločanju, zaradi tega se bolj odkrito izražajo in komunicirajo (Pružinska 2013: 173).

Po mediacijskem zakonu, ki je bil sprejet 2008 - Zakon o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah »mediacija pomeni postopek, v katerem stranke prostovoljno s pomočjo nevtralne tretje osebe (mediatorja) skušajo doseči mirno rešitev spora, ki izvira iz, ali je v zvezi s pogodbenim ali drugim pravnim razmerjem, ne glede na to, ali za ta postopek uporabljamo izraz mediacija, conciliacija, pomirjanje, posredovanje v sporih ali drug podoben izraz.« (ZMCGZ 3. člen, a).

»Mediacija ima moč, da na novo vzpostavi odnos zaupanja in spoštovanja med uporabnikoma. Ali pa pomaga, da se odnos zaključi na način, da so čustvene in psihološke izgube čim manjše« (Moore 2003 v Metelko 2013:26).

Pri mediaciji je najbolj čudovito to, da predpostavlja, da so ljudje sami sposobni soočiti se z lastnimi problemi (Bush, Folger 2005: 53).

Mediacija je način upravljanja sporov. Za napotitev na mediacijo mora tisti, ki napoti, najprej ugotoviti, ali med uporabnikoma obstaja spor. Za tistega, ki napoti, je koristno, če ima referenčni okvir, s katerim lahko presoja o uporabnikih in njihovem sporu. Skozi oči tistega, ki napoti, moramo pogledati in tako ugotoviti, ali je spor primeren za mediacijo, ali pa je treba zanj poiskati kakšen drugačen, primernejši način upravljanja sporov (Pel 2010: 29).

Spor je dinamičen proces, ki se razširi ali pa je omejen, odvisno od sprtih uporabnikov. Proces se začne, ko človek opazi, da so njegovi interesi, stališča, mnenja ali norme nezdržljive z drugim. Temu sledi proces reakcij, v katerega se vplete druga stran in njuno okolje. Od njunega upravljanja s sporom je odvisno, kako se bo razvil. Posledice so lahko negativne ali pozitivne. Cilj mediacije je najti skupno rešitev, ki zadovoljuje obe strani. Izhodiščni procesi so različni; z razvojem nesoglasja in s časom se spreminjajo. To zavedanje je nujno, saj lahko tako pravočasno izberemo pravo obliko posega v spor in se glede uporabe mediacije pravilno odločimo. Za tistega, ki napoti, je nujno, da je seznanjen z različnimi vidiki in da se zaveda, da njegovo stališče ni enako uporabnikovemu (Op.cit.:30).

Bistvo mediacije je, da se udeleženci skupaj dogovorijo in se sami odločijo glede izida; mediacija je utemeljena na skupnih interesih. Ko se tisti, ki napoti, na podlagi temeljnih informacij odloči predlagati mediacijo, pa je pomembno, kako to izpeljati (Op. Cit.: 59).

Mediacija zahteva intenzivno sodelovanje, katerega cilj je rešiti bistvo spora na podlagi skupnih interesov. Tisti, ki napoti, lahko pomaga tako, da zagotovi, da sta uporabnika primerno motivirana in pripravljena na mediacijo: šele takrat jo sprejmeta. To je zelo pomemben vidik napotitve. Saj napotitev brezupnih primerov vodi v razočaranje in tratenje časa, denarja in energije. Po drugi strani pa preveliko redčenje primerov lahko izključi nekatere primere, ki bi bili primerni: s tem prikrajšamo stranki za priložnost rešiti njun spor dokončno in zadovoljivo (ibid.)

Kdaj je primerno uporabiti mediacijo in kdaj ni primerno uporabiti mediacije povzeto po Tekavc Šetinc (2002:29-32):

1. primerna je, kadar gre za naslednje situacije:
 - uporabnika sta v trajnem odnosu in ga nameravata ohraniti (Če bosta uporabnika ostala v stiku tudi po rešitvi, je pomembno, da je spor najhitreje rešen, saj je to bistveno za njuno bodoče komunikacijo.).
 - Hitra rešitev spora bo v korist obema uporabnikoma (V določenih okoliščinah so uporabniki močno zainteresirani za hitro rešitev; v družinskih sporih je zaradi koristi otrok pomembno, da je spor karseda hitro rešen.).
 - Uporabnika se zavedata, da bo sodni postopek drag in dolg (Uporabnika si želita hitre rešitve, da bosta lahko nadaljevala s svojim življenjem; bistvo je, da bodo otroci bivali v zdravem okolju, ki se običajno ne more vzpostaviti, če se uporabnika pred sodiščem spopadata z vsemi mogočimi zadevami.).
2. Kateri spori niso primerni za mediacijo:
 - uporabniki ne morejo skleniti pogodbe. (Dogovor uporabnikov je cilj in smisel mediacije.)
 - Potrebna je začasna odredba sodišča. (Sodišče lahko izda začasno odredbo, vendar se lahko uporabnika dogovorita za začasno ureditev razmerja do rešitve spora.)
 - Spor se nanaša bolj na pravna kot na dejanska vprašanja. (Pogajanja o vsebini niso smiselna in mediacija ni smiselna.)
 - Uporabnik želi zavleči rešitev spora.

- Neravnovesje uporabnikov v sporu. (Če je veliko neravnovesje uporabnikov, mora mediator prekiniti mediacijo, da druga šibkejša stran ne sprejme sporazuma v svojo škodo.)

V predlogu Družinskega zakonika, kjer je predlagana družinska mediacija kot oblika pomoči, ki naj bi jo izvajali pred, med ali po pravnem postopku, mediacija ne izvaja, če je prisoten sum nasilja v družini. Če družinski mediator izve, da je otrok ogrožen, je dolžan o tem obvestiti pristojne organe (Predlogi Družinskega zakonika 2016: 126).

1.1.1. VLOGA MEDIATORJA

Mediacija opredeli voditelja postopka kot mediatorja.

Mediator je opredeljen kot: »mediator oziroma mediatorica pomeni vsako tretjo osebo, ki je zaprosena, da vodi mediacijo, ne glede na njen naziv ali poklic in ne glede na način, na katerega je bila imenovana ali zaprosena za vodenje mediacije in ki zaprosilo sprejme. V postopku lahko sodeluje eden ali več mediatorjev.« (ZMCGZ, 3. člen, b).

Bush in Folger opredelita mediatorja kot nekoga, ki s svojim posredovanjem skuša pomagati ljudem, ki so se znašli v konfliktu (Bush, Folger 2005: 55).

Mediatorjeva vloga je pomagati uporabnikom narediti pozitivne premike v interakciji tako da podpira uporabnike, da upravljajo svoje sposobnosti, da so močni in odzivni v komunikaciji, pri sprejemanju odločitev, pri predstavljanju vidikov in pri drugih aktivnostih (Op.cit.: 79).

1.1.2. RAZVOJ MEDIACIJE

V tem podpoglavju bom opisala razvoj mediacije: kako je iz neprepoznavnosti postala prepoznavna oblika reševanja konfliktov.

Mediacija sega daleč nazaj, rekli bi lahko, da je stara toliko kot človeštvo. Že od nekdaj so različne kulture reševale spore na sporazumen način, saj je bila od tega odvisno, kako bodo vnaprej sodelovali. Mediacija je bila dominantna metoda reševanja sporov že stoletja nazaj na območju Azije. Na Japonskem in Kitajskem je sodni spor zadnja možnost, saj družba nanj gleda kot na sramotno javno priznanje, da med seboj niso sposobni rešiti problema na miren način. V vseh kulturah se mediacija pojavlja v razširjeni družini. To reševanje sporov je zamrlo šele z nastankom mest, saj so ljudje čedalje bolj posegali po dostopnejših

formalnih načinov reševanja sporov. Neformalne metode so se ohranile le pri bolj povezanih skupnostih (Iršič 2010:19).

V šestdesetih letih prejšnjega stoletja je mediacija doživela ponovni razcvet. V ZDA so začeli ustanavljati mediacijske centre, ki so delovali na nivoju lokalnih skupnosti. Delovali so neodvisno od sodnega sistema. Kmalu so spoznali, da je mediacija učinkovit proces. V osemdesetih in devetdesetih letih prejšnjega stoletja se je mediacija razvila tudi v Evropi; v letu 2007 je bila organizirana prva Evropska konferenca mediatorjev na Dunaju (Op.cit.: 20).

V Sloveniji so mediacijo prvič uvedli 1994 v petnajstih centrih za socialno delo v podravski, pomurski in koroški regiji. V letu 2000 so začeli izvajati usposabljanja za mediatorje v okviru nevladnih organizacij. Leta 2003 sta bila ustanovljena Zavod Rakmo ter Inštitut za mediacijo Concordia. Leta 2006 je bilo ustanovljeno Združenje mediacijskih organizacij Slovenije, katerega članice so organizacije, ki delujejo na področju mediacije (Op.cit: 21-22.).

Mediacija je v zadnjih letih doživela zanimiv razvoj. Od popolne neprepoznavnosti danes prodira v številne pore naše vsakdanjosti (Parkinson 2011: 11).

Postala je celo tako prepoznavna, da je vključena v predlog Družinskega zakonika kot oblika pomoči pri razvezi.

1.1.3. FAZE POSTOPKA MEDIACIJE

Mediacija je strukturiran postopek reševanja konfliktov. V nadaljevanju, bom opisala faze mediacije.

V primerjavi s pravnim postopkom je mediacija manj formalen postopek, saj zanjo ne veljajo tako stroga pravila. Da pa bi delo potekalo čim bolj uspešno, moramo upoštevati določena postopkovna pravila. Pravila opredeljujejo vrstni red faz postopka. Glede na faze in cilj, ki ga želimo doseči, uporabljajo različne tehnike (Ozimek *et al.* 2011: 88).

Bistveni cilj je, da udeleženci, ki poskušata rešiti spor, poiščeta sporazumno rešitev, ki je sprejemljiva za obe strani (ibid.).

Pomembno je, da se poskuša in tudi doseže čim večji del ali največji del vrednosti, ki jo je mogoče doseči. Pristop se je začel razvijati na delavnicah o pogajanjih, ki jih je vodila Harvard Law School leta 1981. Temu je sledil projekt harvardskih pogajanj; pogajanje je usmerjeno v skupne cilje, kar predstavlja novo tehniko pogajanj. Izoblikovala so se pravila, ki omogočajo, da je dosežena odločitev, ki je udeleženima najbolj zadovoljiva (Op.cit.: 89).

Harvarska pravila (1991 v Ozimek *et al.* 2011: 89): »

- ločiti ljudi od problema, konflikta,
- osredotočati se na interese, ne na stališča;
- poiskati možne rešitve za dosego skupne koristi in ustvariti čim več možnih rešitev;
- vztrajati pri uporabi objektivnih kriterijev « (Fisher, Ury, Patton 1991: 11 v Ozimek *et al.* 2011: 89).

➤ **Začetna faza ali uvodni nagovor in uvodne izjave:**

v začetni fazi so izpostavljena načela mediacijskega procesa. Uporabnikom se pojasni, kaj je mediacija, preveri se pooblastila, mediator razloži svojo vlogo in naloge. Pojasni možnost ločenih srečanj in njihov pomen. Pogovorijo se o temeljnih pravilih, podpišejo se izjavo o zaupnosti (Ozimek *et al.* 2011: 89).

V prvi fazi je pomembna otvoritvena izjava, ki določi ton celotnega procesa. Mediator mora vzpostaviti nadzor na procesom mediacije; udeleženci izvejo, kako postopek poteka. Pomembna je tudi dobrodošlica in vzpodbudne besede; mediator mora vsakega udeleženca posebej pozdraviti. Pomembno je, da mediator razloži namen mediacije, jasno pove, kaj mediacija je in kaj mediacija ni. Razloži svojo vlogo in tudi vloge uporabnikov. Pomembno je tudi, da opredeli časovno mediacijo, poudari načelo zaupnosti, prostovoljnosti, ki velja za vse udeležence. Na koncu je pomembno tudi dati udeležnim možnost, da odidejo, če to želijo, oziroma preveriti njihov namen in voljo po sodelovanju (Metelko 2016: 9-13).

➤ **Faza raziskovanja.**

V tej fazi udejanjijo prvi dve harvardski pravili (Ozimek *et al.* 2011:90).

V drugi fazi damo udeležencema besedo, da povesta svojo zgodbo; najprej eden in potem drugi. Mediator mora zagotoviti, da imata oba udeleženca dovolj časa, da povesta svojo zgodbo in enake možnosti. Mediator mora vzpostaviti spoštljiv ton, brez naglice. Problem ali sporne točke mediator izlušči iz zgodbe ali pa zanje vpraša uporabnika. Potem pove v čem vidi problem in to preveri pri obeh. Izpostavijo problem ali več problemov. Ves čas zbirajo informacije, ugotavljajo morebitna dejstva, postavlja različna dejstva. Mediator mora biti pozoren na čustva, dati jim mora prostor in čas. Iz stališč prehajajo na interese in mediator odkriva, kaj je za uporabnike pomembno. Druga faza se konča in začne tretja faza s prelomno točko, kar pomeni, da se pogajanja lahko začnejo, če si mediator na vsa tri vprašanja odgovori pritrdilno: ali so bile izmenjane vse pomembne informacije? Ali so bili sporočeni vsi interesi? Ali sta stranki pripravljeni sprejeti ena drugo kot partnerja v pogajanju, nista več sovražni ena do druge? (Metelko 2016: 14-21). Le če so odgovori na vsa vprašanja pritrdilni, je smiselno nadaljevati v naslednjo fazo. Če niso, je smiselno raziskati dejstva in interese ali pa ponovno zmanjšati frustracijo in čustveni naboj (Ozimek, *et al.* 2011: 90).

➤ **Faza pogajanj ali faza razreševanja.**

Pri tej fazi lahko uporabimo četrto harvardsko pravilo, uporabo objektivnega kriterija. Kot objektivno merilo lahko uporabimo izvedence, cenilce itd.

V tej fazi si sledijo naslednje točke, in sicer razreševanje konflikta, pogajanja (kadar je potrebno uporabiti to tehniko), opcije – brainstorming in izbiro najboljše opcije.

Uporabljajo tehnika viharjenja možganov (brainstorming), ki omogoča da oblikujejo seznam možnih rešitev. Na podlagi tega seznama izbirajo možne opcije. Namen pogajanj je uresničitev interesov (Metelko 2016: 21-33).

Pomembne so tri prvine pogajanj:

- **analiza:** ugotoviti položaj in zbrati informacije, opredeliti lastne interese in interese druge strani.
- **Načrtovanje:** iskanje zamisli, kateri interesi so najpomembnejši, kateri cilji so stvarni, dodatne možnosti in merila.
- **Razprava:** komunikacija za doseg dogovora, iskanje možnosti, ki so v obojestransko korist (*ibid.*).

Pomembna je tudi določitev cilj pogajanj:

- prvi cilj: zagotoviti, da bodo obravnavane vse vsebine, ki morajo biti obravnavane.
- Drugi cilj: zagotoviti, da vsebine, ki jih ne želijo, ne bodo predmet pogajanj.
- Tretji cilj: oceniti, kaj hoče na pogajanjih doseči nasprotna stran (ibid.).

Dogajanja na pogajanju: 7xC

Soočenje [Confrontation] (najprej vprašaj za potrebe nasprotnika, potem bo nasprotnik lažje prisluhnil tvojim potrebam).

Komunikacija [Communication] (zelo pomembna med obema stranema).

Sodelovanje [Collaboration] – (druga oseba je pogoj za dosego dogovora).

Kriza [Crisis] (je del procesa; krizi se ni mogoče ogniti; izogibamo se paniki in negativnim izbruhom).

Povečanje svojega deleža torte [Cookie enlargement] – (potrebno je analizirati, ali je to nujno).

Kreativnost [Creativity] – (je pomembna za celotni proces. Bolj, kot so pogajalci kreativni, večja je možnost za uspešen zaključek)

Zaveza oziroma dogovor [Commitment] (pravice in obveznosti, ki izhajajo iz njega) (ibid.)

Zaključek pogajanj: pomembno je, da mediator prepozna pravi trenutek za zaključevanje, da sta uporabnika sporazumno dogovorjena o glavnih zadevah, da mediator prepozna težave skrite v podrobnostih, da pogajanj ne zaključi prehitro ali prepočasi (ibid.).

Pogajanja se zaključijo, ko oba udeleženca dosežeta največ od tega, kar ocenjujeta za mogoče (ibid.).

➤ Zaključna faza.

V zaključni fazi pripravijo osnutek dogovora ali sporazuma in končno besedilo, ki ga uporabnika podpišeta. Mediacija je praviloma vedno uspešna, četudi se ne konča s sporazumom. Neuspešna je le tista, kadar bi lahko naredili kaj več ali kaj drugače. Udeleženci so namreč, če je mediator ravnal skladno s pravili, obogateni za nov pristop in pogled na konflikt.

Pomembno je, da sporazum napišejo, saj z zapisom ustvarimo trajen dokument, kamor lahko uporabnika pogledata, če se ne spomnita, kaj so se dogovorili. Zapis lahko razkrije spregledana dejstva in opogumi uporabnika, da se držita svojih besed (Op.cit.: 33-40).

Pomembna je tudi mediatorjeva zaključna izjava, saj so čustva udeležencev zelo močna ali pa so izčrpani. Namen je priznati čustva in s tem doseči pozitiven zaključek srečanj. Pomembno je, da mediator udeležence pohvali za vložen trud. Skupaj pogledajo, kaj so dosegli (ibid.).

1.2. DRUŽINSKA MEDIACIJA

Družinska mediacija spada pod mediacijo, ampak ker gre za mediacijo v družinskih sporih, sem jo opredelila v ločenem poglavju. V tem poglavju bom opisala temeljne stvari družinske mediacije.

Izraz družinska mediacija uporabljajo v Evropi in ima prednost pred izrazom mediacija ob razvezi, ki ga uporabljajo v ZDA. Pojem namreč ne zajame parov, ki živijo skupaj, vendar niso poročeni. Poudarek na besedi družina je primernejši, ker so spori, ki jih obravnava družinska mediacija, predvsem družinski in niso vezani le na pojem ločitve ali razveze zakonske zveze. Mednje sodijo tudi spori med starši in otroki, spori povezani s posvojitvijo, spori glede skrbi za starejše, spori glede dediščine. Poleg tega jo lahko uporabljajo tudi med starši in najstnikom, brati in sestrami. Najpogosteje pa jo uporabljajo ob razvezi kot pomoč staršem, da ohranijo svojo starševsko vlogo, da ločijo skupne starševske naloge od jeze in razočaranja zaradi končanega partnerskega odnosa (Parkinson 2011: 22).

Namen družinske mediacije je lajšanje komunikacije, sodelovalno odločanje in nova opredelitev odnosa za družine na prehodu iz ene v drugo družinsko strukturo (ibid.).

»Je oblika pomoči družini in način mirnega konstruktivnega reševanja konfliktov in sporov, v katerih urejajo razmerja med družinskimi člani« (Metelko 2016: 52).

Udeleženci pri tem aktivno sodelujejo pri transformaciji vsebine spora in konfliktne situacije. Cilji so osebnotna transformacija, medsebojno priznavanje, krepitev moči, izboljšanje razumevanja in komunikacije ter uspešna rešitev konflikta oziroma spora (ibid.).

Družinska mediacija je primerna za:

- reševanje spornih vprašanj v dobrih odnosih,
- reševanje sporov med partnerji ali zakonci, ki želijo izboljšati svoj odnos,
- rešitev spora med partnerji ali zakonci v procesu razhajanja oz. ločevanja,
- rešitev sporov med družinskimi člani oziroma bližnjimi sorodniki (Iršič, Lenarčič 2009: 24,25).

Predlog družinskega zakonika je, da bi družinsko mediacijo začela izvajati kot obliko pomoči na Centrih za socialno delo. Svet Evrope priporoča, naj mediaciji priznajo avtonomijo in jo začnejo izvajati bodisi pred, med ali po pravnem postopku. Države članice sveta Evropske Unije spodbujajo uveljavljanje družinske mediacije z izobraževanji in ozaveščanjem ter zagotavljanjem postopka (Predlog družinskega zakonika 2016).

1.2.1. CILJI DRUŽINSKE MEDIACIJE

V družinski mediaciji sprejemajo odločitve tisti, ki z njimi tudi živijo, namesto da bi o njihovem življenju in življenju njihovih bližnjih odločal nekdo tretji. To je eden od glavnih ciljev mediacije. Pomembni so tudi ostali cilji.

»Zlasti so izboljšanje komunikacije in odnosov med člani družine, ugotavljanje nadaljevanja osebnih stikov med starši in otroki tudi po razpadu prvotne oblike družine ter zmanjšanje sporov med njimi; hitra rešitev spora v družini, zagotavljanje zaupnosti postopka in vsega, kar se dogaja na mediaciji, doseganje rešitev in sklepanje dogovorov, ki bodo najugodnejši za vse vpletene udeležence« (Metelko 2013:32).

Irving in Benjamin (2002:17) navajata temeljne cilje družinske mediacije: »

- ustvariti pravičen in ugoden proces za partnerje v konfliktu, ki se želijo razvezati;
- določiti in razjasniti točke spora, ki so med njimi;
- dati parom v razhodu priložnost, da razmislijo o možnostih sprave;
- spodbuditi starše, da postavijo največji interes otroka pred svoje potrebe;
- nuditi partnerjem pomoč in oporo pri pogajanjih v fazi iskanja rešitev;
- pomagati parom, da bodo dosegli, pravičen in uravnotežen sporazum glede vseh spornih zadev, ki bo sprejemljiv za oba«.

Tudi Kraljić Suzana (2005:226) navaja cilje družinske mediacije: sporazumno rešitev, ki jo razvijeta stranki sami; ohranitev razmerja (do bivšega partnerja po razvezi, spodbujati

razmerje med starši in otroki), reorganizacijo družine, preprečiti psihične težave otrok in njihov zlorabo otroka v postopku razveze.

1.2.2. GLAVNA NAČELA DRUŽINSKE MEDIACIJE

Glavna načela družinske mediacije so pomembna za celotni postopek. Mediator jih mora ves čas postopka upoštevati.

Glavni namen načel družinske mediacije je vzpostavitev identitete, ohranjanje integritete in varovanje tistih, ki jo uporabljajo. Načela so kriteriji za razumevanje mediacije (Parkinson 2011: 23).

Irving in Benjamin (v Metelko 2013: 33) »sta si enotna, da je v strokovni literaturi možno zaslediti sedem temeljnih načel družinske mediacije, od katerih je pet takih, ki uživajo splošno soglasje, in sicer načelo zaupnosti postopka, načelo samoodgovornosti strank, načelo poštenosti in pravičnosti, načelo varnosti in zaščite in načelo popolnega razkritja. Dve načeli pa sta predmet polemik; načelo otrokove največje koristi in načelo mediatorjeve nepristranskosti. Poleg teh pa jih je še nekaj, ki jih mediatorji uporabljajo«.

- **Načelo zaupnosti postopka.**

Za odločitev uporabnikov je bistvenega pomena, da je celotni postopek mediacije zaupen. Udeleženci morajo imeti zagotovilo, da bodo vsi podatki in informacije ostali zaupni. Zaupnost velja za vse udeležene v procesu. Schepard (v Metelko 2013: 33) navaja, da je načelo zaupnosti temeljno načelo v postopku družinske mediacije. Nič, kar povedo v procesu mediacije, ne sme biti uporabljeno proti njim v sodnem postopku. To načelo zavezuje tudi mediatorja in ni dolžan pričati v sodnem postopku. Tudi uporabniki sami se v sodnem postopku ne smejo sklicevati na informacije, za katere so izvedeli v mediacijskem postopku (ibid.).

- **Načelo samoodgovornosti strank.**

Udeleženi v mediaciji so tisti, ki največ vedo o okoliščinah, poteku dogodkov, najbolj poznajo sebe, svoje bližnje in otroke. Najbolj kompetentno lahko predstavijo tako situacijo kot tudi svoje potrebe, želje, interese. Z načelom je udeležencema znova povrnjen njihov glas, da povedo svojo zgodbo. Njihova čustva predstavljajo bistvo tega načela. Mediator ima nalogo in moč, da udeležence opogumlja, krepi njihovo moč za sprejemanje

samoodgovornih odločitev za nastalo rešitev. Uporabnika imata moč, da se odločita za rešitev; vedno imata nadzor nad izidom (Op.cit.: 36).

- **Načelo pravičnosti in poštenosti.**

Splošno pravilo v mediaciji je, da imajo stranke enake možnosti. Povedo in predstavijo vse, kar se jim zdi pomembno; vsi udeleženi enakovredno predstavijo in predlagajo rešitve za doseg sporazuma. Mediator mora omogočiti in zagotavljati enak prostor za vse udeležene. Mediator mora ob primeru neravnovesja moči z različnimi tehnikami uravnotežiti moč. Mediator mora poštenost in pravičnost zasledovati ves čas (ibid.).

- **Načelo varnosti in zaščite.**

To načelo pride do izraza še posebej v družinski mediaciji. Udeleženci imajo za seboj odnose, ki so globoko zaznamovani s čustvi, tudi z negativnimi. Zato mora mediator ustvarjati prostor, kjer se bo vsak udeleženec čutil fizično varnega; pomembna je tudi varnost v smislu spoštljivega odnosa, kjer ni groženj, izsiljevanja ali drugih psihičnih zlorab (ibid.).

- **Načelo popolnega razkritja.**

Uporabniki se v mediacijskem procesu dogovorijo, da bodo razkrili vse potrebne ali želene informacije in dejstva ter da jih bodo podkrepile z dokazi. Večina mediacijskih pogodb vsebuje klavzulo, s katero se uporabniki obvežejo k popolnemu razkritju vseh informacij.

Seveda pa udeleženi nikoli ne morejo biti povsem prepričani, da je nasprotna stran v resnici razkrila vse potrebne informacije (ibid.).

- **načelo največje otrokove koristi.**

Načelo upoštevajo vedno, ko se starša dogovarjata o zaupanju otroka v vzgojo in varstvo in stikih z drugim staršem. Pomembno je, da načelo upoštevajo ves čas sestavljanja starševskega načrta. Družinski mediator starše ves čas spodbuja k namenjanju pozornosti, interesom in željam, potrebam njihovih otrok. To načelo je upoštevano v vseh odločitvah, ki jih starša sprejmeta v zvezi z reorganizacijo družine, ki bodo vplivale na skupne otroke. Mediator deluje kot otrokov odvetnik (ibid.).

- **Načelo mediatorjeve nepristranskosti.**

Nepristranskost mediatorja je ključen element mediacije. Mediator mora razkriti, če je na kakršenkoli način povezan z uporabniki, in mora od mediacije odstopiti. Nepristranskost pomeni, da se mediator nikoli ne zavzema ne za eno, ne za drugo stran v postopku. In ne deluje v korist nobeni strani. To pomeni, da kaže enako naklonjenost do vseh udeleženi v postopku, prizadevati pa si mora, da ga kot nepristranskega doživljajo tudi udeleženi. Mediator v postopku ne more biti nevtralen, saj mu njegove izkušnje, vrednote in presoja pomagajo pri vodenju mediacije, na poti do rešitve (ibid.).

- **Prostovoljna udeležba.**

Na uvodnem srečanju mediator razloži, da je mediacija prostovoljni proces. Vsi, ki so vanj vključeni, se morajo prostovoljno odločiti za to, imeti morajo tudi možnost, da v katerikoli fazi izstopijo. Tudi mediator lahko konča mediacijo, če ta iz kateregakoli razloga ni več primerna ali če napredek ni mogoč (Op.cit.: 24). Lahko pa je uporabnik napoten na informativni narok, ki se ga mora udeležiti, kjer mu razložijo, kaj mediacija je in kako poteka. Še vedno pa ima pravico reči ne, saj uporabnik nikoli ne sme biti prisiljen v proces (Op.cit.: 37).

Lisa Parkinson (2011: 23-28) v svoji knjigi dodaja še naslednja temeljna načela:

- **Krepitev moči udeležencev za sprejemanje samostojnih in zavesnih odločitev.**

Krepitev moči je temeljno načelo mediacije. Mediator pomaga udeleženi sprejeti samostojne, zavestne in premišljene odločitve. Namen krepitve moči je tudi udeležene zaščititi pred pritiskom. (Pritiska ne smeta izvajati eden na drugemu.) Mediatorji ne smejo dajati nasvetov, ki udeleženca vodijo k določenemu izidu, na primer kakšen bi bil sklep na sodišču.

- **Spoštovanje posameznikov in kulturne raznolikosti.**

Mediator mora delovati spoštljivo in enakovredno ne glede na to, kakšni rasi in kulturi pripadajo udeleženi. Mediacija mora biti na voljo vsem parom, poročenim ali neporočenim, na vseh stopnjah razveze in tudi družinskim članom v drugih sporih.

- **Osebna varnost- zaščita pred tveganji.**

Za uspešen pričetek je pomemben predhodni pogovor z vsakim od udeležencev. Če je pri udeležencih prisoten strah ali tveganje za nasilje, mora mediator razmisliti, ali je mediacijo smiselno izvesti ter če jo je, v kakšnih okoliščinah ter pod kakšnimi pogoji. Udeleženci morajo sodelovati brez strahu pred nasiljem in ustrahovanjem. Poskrbeti mora, da so na voljo ločeni čakalni prostori ali pa zagotoviti ločena srečanja.

- **Pravna privilegiranost.**

Ta privilegij temelji na načelu javnega interesa, ki dovoljuje iskanje možnosti poravnave brez tveganj, da bi bila uporabnika v poznejšem sodnem postopku zaradi poskusa doseganja poravnave prikrajšana.

- **Osredotočenost na prihodnost, ne na preteklost.**

Mediacija se osredotoča na sedanost in prihodnost, brez poseganja v preteklost. Številni udeleženci čutijo olajšanje z gledanjem v prihodnost; podatki o preteklosti so pomembni le, če so povezani z odločitvami v sedanosti in načrti v prihodnosti.

- **Poudarek na skupnih interesih in ne na pravicah posameznika.**

Mediatorji pomagajo udeležencem prepoznati skupne skrbi in interese ter sprejeti odločitve, ki to upoštevajo. Pomagajo doseči obojestranske koristi in zadovoljive rešitve.

- **Upoštevanje potreb vseh vpletenih, tudi otrok.**

Mediatorji pomagajo staršem sprejeti dogovor, ki ustreza vsem, in ne zanemarijo potreb in čustev vseh otrok.

- **Usposobljenost mediatorja.**

Mediatorji morajo upoštevati kompleksnost posameznih problemov in se prepričati, da so kot mediatorji zanje ustrezno usposobljeni. Če nimajo ustreznega znanja in niso ustrezno usposobljeni, morajo mediacijo predati drugemu.

1.2.3. MODELI DRUŽINSKE MEDIACIJE

Poznamo več modelov mediacije, družinski mediatorji pa so pogosto usposobljeni za enega od modelov in ne poznajo drugih pristopov. V nadaljevanju navedem kratek prikaz posameznih modelov. Namen predstavitve je vpogled v modele, ki se med seboj razlikujejo po nekaterih specifikah.

- Mediacija s ciljem poravnave.

Njena glavna značilnost je osredotočenost na interese in ne na stališča. Interes je temeljna potreba ali cilj, ki ga je treba doseči, medtem ko je stališče izjava o želenem izidu posameznika. Mediator jih spodbudi, da najprej predstavijo svoja stališča. Trudi se prepoznati in razumeti interese, na katerih temeljijo stališča. Uporabnikoma pomaga spoznati, da lahko imajo skupne interese in potrebe ne glede na konflikt. Skupne potrebe pa niso le konkretne ampak tudi psihološke – ohranitev spoštovanja, samozavesti. Mediator udeležencema pomaga poiskati koristne rešitve, v katere je vključenih čim več skupnih potreb. Ta pristop temelji na pogajanju in dogovarjanju. Tehnike načela pogajanja mediator uporablja za dosego, da loči ljudi od problemov, da se osredotoči na interese in ne na stališča, da ustvarja možnosti za skupno korist. Pomembno je, da jim s tem pristopom, ko udeleženca vključi v pristop reševanja problemov, pomaga prizadevati si za dosego sporazuma, da ne izgubljajo energije za razdiralno tekmovalnost. Mediacija s ciljem poravnave ima več stopenj: štiri glavne stopnje. Prva je določitev problema: tukaj udeleženci razložijo svoja stališča. Druga stopnja je ugotavljanje dejstev: tukaj zbirajo in izmenjavajo informacije. Tretja stopnja je iskanje možnosti: upoštevajo potrebe, skrbi in posledice. Doseganje sporazuma je četrta stopnja: pogajajo se o sprejemljivem izidu. (Parkinson 2011: 37, 38).

- Transformativna mediacija.

Glavna lastnost tega pristopa je, da mediator prepusti vodenje udeležencem, on pa le sledi in ne usmerja. Osredotoča se na govorjenje in poslušanje. Glavna elementa sta prav aktivno poslušanje in spodbujanje udeležencev, da se poslušajo, da se slišijo. Prvo načelo tega pristopa je predpostavka, da mediacija lahko ustvari transformativne učinke, ki so zelo koristni za udeležence. Drugo načelo: mediacija ima transformativne učinke samo, če mediator v proces vnese odločnost in uporabi praktične metode za uresničitev dveh glavnih

ciljev – krepitev moči in priznavanje. Krepitev moči spodbuja, da udeleženci vidijo svojo situacijo jasno in so se sposobni sami odločati. Priznavanje pa pomeni, da so sposobni prepoznati svoja čustva in videnje druge osebe in so zato bolj odzivni na njene potrebe. Krepitev moči in priznavanje sta bistvena elementa mediacije. Na podlagi razvijanja večje sposobnosti vživljanja udeležencev pomagata doseči medsebojno razumevanje in potrditve njihovih individualnih in skupnih potreb (Op.cit.: 39).

Folger in Bush (v Parkinson 2011: 40) navajata elemente transformativne mediacije: »

- zavezanost h krepitvi moči in prepoznavanju kot glavnima ciljema mediacije in glavnima značilnostma mediatorjeve vloge;
- prepustitev odgovornosti za izid stranki;
- zavestna odločitev mediatorja, da ne bo sodil o pogledih in odločitvah strank;
- optimističen pogled na sposobnosti in motive strank;
- dopustitev izražanja čustev in odzivanja nanje;
- dopustitev in preiskovanje negotovosti strank;
- osredotočenost na trenutni čas in kraj medsebojnega vplivanja konfliktov;
- odzivnost na izjave strank o preteklih dogodkih;
- razumevanje posredovanja kot elementa v daljšem zaporedju medsebojnega vplivanja na konflikt;
- občutek neuspeha, ko pride do krepitve moči in prepoznavanja, tudi če sta majhna« (ibid.).

Cilj transformativne mediacije je spremeniti ljudi in njihove odnose ali pa zgolj njihovo dojemanje konfliktov. Konflikt je mogoče spremeniti, če ga razumemo in drugače upravljamo. Spreminjanje posameznikov pa ni vloga mediatorja. Ljudje ne pridejo na mediacijo, da bi se spremenili. Mediatorji, ki želijo svoje uporabnike spremeniti, lahko delujejo izven etičnih meja mediacije. Mediacija ima lahko terapevtski učinek. Folger in Bush sta poudarila empatične in človeške vidike transformativne mediacije kot nasprotje pristopa, ki je usmerjen v poravnavo in je zato pri obravnavi medosebnih odnosov pogosto preveč hladen in omejen (ibid.).

Za transformacijo konfliktne interakcije proces mediacije vsebuje edinstven potencial. S tem spreminja miselnost ljudi, ki so vključeni v proces. S krepitvijo moči povrnejo posameznikov občutek za njegovo lastno vrednost in moč in za njegovo lastno sposobnost soočenja z življenjskimi problemi. Priznavanje pa pomeni krepitev priznanja, razumevanja

in empatije za situacijo in poglede drugih. Postavitev teh dveh procesov v središče mediacijskega procesa uporabnikom pomaga transformirati njihovo konfliktno interakcijo iz destruktivne v konstruktivno; s tem doživijo osebne učinke takšne transformacije (Bush, Folger 2005: 38).

Konflikti lahko okrepijo uporabnike. Mediacija zaradi svoje neformalnosti in sporazumne naravnosti lahko omogoči, da uporabniki sami določijo probleme in cilje s svojimi besedami. Uporabniki se lahko sami odločijo kako, če sploh, razrešiti konflikt; mediacija jih tako spodbuja. Uporabnikoma pomaga uporabiti lastne sposobnosti za soočanje s problemi in doseganje ciljev. Zmožnost tega procesa mediacija uporablja zato, da bi uporabnikom ponudila pomoč pri krepitvi njihovih naravnih sposobnosti za pogovor in sprejemanje odločitev tudi v neugodnih okoliščinah. Na ta način imajo večje samospoštovanje, zaupanje vase in samozavest. Ta dimenzija se imenuje krepitev moči (Op.cit.: 29,30).

Zaupen nepristranski značaj mediatorja udeležencem spora zagotovi priložnost brez ogrožanja, da drug drugemu pokažejo svojo človeško plat. Z mediatorji, ki so usposobljeni za izboljšanje medosebne komunikacije, v tem kontekstu uporabniki pogosto odkrijejo, da lahko čutijo in izražajo določeno razumevanje in skrb za drugega kljub nesporazumom. To dimenzijo postopka so uporabili z namenom, da bi pomagali posameznikom krepiti njihove naravne sposobnosti za razumevanje problemov z drugimi. Tudi pri tistih, ki so začeli srečanje kot ostri nasprotniki, lahko mediacija vzbudi priznavanje in skrb za sočloveka. Ta dimenzija se imenuje priznavanje. Krepitev moči in priznavanje sta bila na mediacijskem področju do sedaj deležna le delne pozornosti (ibid.).

Mediacijsko prakso bi morala voditi zgodba o transformaciji; glavni razlog za prepričanje je njena temeljna predpostavka, da korist transformacije konflikta spremeni kakovost konfliktno interakcije v primerjavi z drugimi koristmi, ki jih lahko ustvarimo z uporabo mediacije: večjo vrednost, čeprav so pomembne tudi druge. Transformacija konflikta na splošni ravni je zaradi značaja same koristi in zaradi izjemne sposobnosti mediacije, da to doseže. Štejejo jo za najpomembnejšo korist mediacije. Transformacija konflikta ima v procesu mediacije edinstven značaj v primerjavi z javnimi in zasebnimi koristmi, ki jih obljublajo. Doseganje zadovoljstva in pravičnih izidov strankam v konfliktu pomeni veliko, kot tudi zmanjšanje čustvenih in ekonomskih stroškov. Pomembnost teh koristi temelji na domnevi, da so ljudje individualna bitja, ki vplivajo drug na drugega, vendar

med seboj niso bistveno povezani. Svoje potrebe lahko zadovoljijo brez nujnega spreminjanja kakovosti same interakcije. Pomembnost transformacije konflikta temelji na domnevi, da so ljudje sami po naravi tako ločena kot tudi povezana bitja, ki pridejo v stisko, kadar se negativna interakcija nadaljuje, pa čeprav so njihove individualne potrebe zadovoljene (Op.cit: 50).

- Narativna mediacija.

Temelji na zamisli, da mediatorji in udeleženci v sporu vzajemno vplivajo en na drugega z dialogom. Mediacijo razumemo kot proces pripovedovanje zgodb, v katerem mediator udeležence povabi, da povedo svojo zgodbo z dvema namenoma: enakovredno vključitev udeležencev in pomoč na poti do medsebojnega razumevanja. Središče narativnega modela mediacije je Batesonov koncept okvirjanja. Okvir je opredelil kot psihološko sredstvo za omejevanje sporočil. Okvir nekatera sporočila vključuje, druga izključuje. Predlaga tudi, kako razložiti sporočilo, ki je v njem. Negativno sporočilo lahko na primer dobi pozitiven okvir in obratno. V mediaciji uporabljajo izraz preokvirjanje, ki je usmerjen v proces in pomeni interaktivno izmenjavo sporočil (Parkinson 2011: 42).

Preokvirjanje razumemo kot eno osnovnih orodji, s katerimi mediatorji udeležencem pomagajo na poti do poravnave. Soustvarjanje okvirjev, kjer vsi uporabniki, udeleženci v problemu in mediator odkrivajo in preokvirjajo drug za drugega. Takšno razumevanje močno spremeni vpliv, ki ga običajno pripisujejo mediatorju, saj predvideva da mediator oblikuje proces glede na ravnanje udeležencev (ibid.).

- Ekosistemska mediacija ali mediacija, ki se osredotoča na družino.

Njen cilj je pomagati družinam upravljati s spremembami in ohranjati odnose med otroci in starši. Model je prilagodljiv in primeren za reševanje medgeneracijskih sporov. Mediacija, ki se osredotoča na družino, nudi pomoč staršem pri načrtih, dogovorih o vzgoji otrok. Njen cilj je družini pomagati uvajati spremembe (ibid.)

- Terapevtska družinska mediacija.

V družinsko mediacijo prinese teorijo in prakso terapevtskega znanja. Terapevtski model prisega na prepričanje, da mora posameznik ali celotna družina doseči osebno ali sistemsko spremembo, preden sklenejo učinkovit dogovor (Taylor v Metelko 2013: 40). Interakcija

med družinskimi člani je organizirana oziroma ima določen vzorec. Mediacija je strukturirana; sestavlja jo štiri do dvanajst faz (Irving, Benjamin v Metelko 2013: 41).

Modeli družinske mediacije se med seboj razlikujejo; glavni namen mediacije s ciljem poravnave je, da je mediator v procesu osredotočen na interese, na katerih temeljijo stališča. Sestavljena je iz štirih faz (problem, dejstva, iskanje možnosti, doseganje sporazuma). Model s ciljem poravnave naj bi bil postopkovno zelo določen in omejen. Nasprotje temu modelu pa je model transformativne mediacije, kjer mediator prepusti vodenje uporabniku: on samo usmerja pogovor; glavna elementa sta krepitev moči in priznavanje. Cilj transformativnega modela je spremeniti odnose med uporabniki. V narativnem modelu mediacije uporabniki vzajemno vplivajo en na drugega z dialogom. Je kot proces pripovedovanja zgodb, glavno orodje pa je preokviranje. Ekosistemska mediacija pomaga družinam upravljati s spremembami, pomaga ohranjati odnose. V terapevtskem modelu mediacije je terapevtsko znanje preneseno v družinsko mediacijo. Menijo, da se mora uporabnik, preden lahko doseže dogovor, osebno spremeniti.

1.3. RAZVEZA

Prenehanje zakonske zveze in razpad izven zakonske skupnosti¹ sem opredelila pod pojmom razveza. V poglavju opredelim, kdaj zakonska zveza preneha in kaj so posledice razveze.

1.3.1. PRENEHANJE ZAKONSKE ZVEZE

Ločitve so v zadnjem času v Sloveniji postale pogost pojav; vzdrževanje povezujočih odnosov med člani družine se v sodobnem času kaže kot težka naloga, ki je za marsikatero družino pretežka. O ločitvah več govorimo in tudi družba je postala bolj strpna do ločitev. Za člane družine ločitev pomeni boleče in stresno dogajanje, ob katerem ne ostane nihče neprizadet. Vsaka ločitev ima svoje razloge. Najpogostejši razlogi za ločitev so: novi partnerji, praznina, različni osebnostni razvoj, nasilje in odvisnost (Štadler *et al.*, 2009: 40).

Po zakonu o zakonskih razmerjih in družinskih razmerjih (Novak, Župančič 2008) je prenehanje zakonske zveze opredeljeno tako, da zakonska zveza preneha s smrtjo enega od zakoncev ali z razglasitvijo enega zakonca za mrtvega in z razvezo zakonske zveze.

¹ Razpad izvenzakonske skupnosti se od razveze zakonske zveze razlikuje v tem, da morata partnerja izvenzakonske skupnosti, preden lahko vložita tožbo ali sporazum za razhod, najprej izpolniti obrazec na centru za socialno delo.

Po 64. Členu Zakona o zakonskih razmerjih in družinskih razmerjih (Novak, Župančič 2008) sodišče razveže zakonsko zvezo, če sta se partnerja sporazumela o varstvu, vzgoji in preživljanju skupnih otrok ter o njihovih stikih s staršema v skladu z določbami tega zakona.

Ko partnerja začneta skupno življenje, ne pričakujeta, da bo njuna zveza razpadla. Razveza za partnerja pomeni neuspeh in izgubo. Doživljanje resnega zakonskega konflikta, ki se zaključi z razvezo, je podobno procesu žalovanja in poteka po naslednjih fazah:

- šok (pri reševanju težav se zapletata in vsi poskusi se končajo s prepirom ter medsebojnimi obtožbami),
- zanikanje (razvijeta obrambni mehanizem zanikanja, »jutri bo bolje, saj ni tako hudo«),
- jeza (spoznanje, da nikoli ne bo drugače, izbruhi potlačene jeze),
- žalost in depresija,
- pogajanje,
- obup,
- ločitev – dejanska in čustvena (spoznata, da so njuni konflikti nerazrešljivi, razveza je izhod) (Štadler *et al.* 2009: 41-43).

Ni nujno, da vsi partnerji doživijo vse stopnje; posamezne se lahko ponovijo. Če partnerski konflikt ni razrešen v zadovoljstvo obeh, je ločitev zadnja rešitev iz nesrečnih odnosov (*ibid*).

Razveza zakonske zveze in razpad zunajzakonske skupnosti ima številne posledice. Dodelitev otrok v varstvo in vzgojo, preživljanje otrok, osebni stiki, preživljanje zakonca in druge. Sporazumna razveza je bolj human način razveze kot tožba za razvezo, saj se zakonca sama govorita o varstvu, vzgoji in preživljanju skupnih otrok. Za partnerja in otroke je pomembno, da se zakonska zveza kvalitetno razveže. To pomeni, da se razideta s čim manjšo stopnjo napetosti in medsebojnih konfliktov. To pa je odvisno od partnerjev samih in tudi od širšega okolja, tudi od usposobljenosti socialnega delavca, ki vodi postopek razveze. Po taki razvezi lahko partnerja ostaneta v tolerantnih odnosih, ki omogočajo zrelo starševstvo (Tepavčević 2005: 214).

1.3.2. DEFINICIJA KONFLIKTA

Sama razveza se navadno konča zaradi konflikta, ker ga ljudje ne znamo ustrezno predelati, zato se mi zdi pomembno, da vemo, kaj konflikt pomeni in kako ustrezno ravnati z njim.

Konflikt je sestavni del naših življenj; vsak od nas se je že kdaj srečal z njim. Konflikt je nujno potreben za razvoj misli, znanosti in človeštva, za napredek (Milivojević *et al.* 2011: 25). Konflikti so neizogibni, so družbena danost, z njimi se srečujemo ne glede na naše želje. Konflikt pa lahko uporabimo za medsebojno poslušanje, izmenjavanje stališč, želja ter da so lahko odnosi še bolj trdni in boljši kot pred tem (*ibid.*).

Definicije se med seboj razlikujejo; vsak po svoje definira konflikt, ampak vsi imajo nekaj skupnega. Tanja Lamovec označuje medosebni konflikt kot situacijo, v kateri dejanja ena oseba onemogoča, otežuje ali ovira dejanje druge osebe. Thomas Gordon (v Iršič 2010: 24) opredeljuje konflikt kot situacijo, ko vedenje enega ovira izpolnjevanje potreb drugega. Stuart (v Iršič 2010:24,25) pa opredeli konflikt kot »čustveno nabit poskus vsiliti spremembe odnosa drugemu«. Vsak ima drugačno pojmovanje konflikta, ampak vsakemu je blizu to, da konflikt razumemo kot pojem, kjer se križajo interesi posameznikov ali skupin zaradi nasprotujočih si teženj (*ibid.*)

Konflikt je živahna in bistvena življenjska sila (Roberts 2014: 125).

Ljudje se nagonsko odzivamo na konflikt; najpogosteje napademo ali pa se umaknemo. Ljudje smo razvili bolj prefinjene oblike reševanja konfliktov, na primer pogajanje, najpogosteje pa tega ne uporabimo, zato so naši odzivi pogosto neustrezni. Konflikt sam po sebi ni ne pozitiven ne negativen. Konflikt je pomemben za spremembe, sicer bi bilo življenje monotono. Pomembno pa je kako konflikt razrešimo. Če ga razrešimo s sodelovanjem, ne pripelje do uničenja odnosov. Tako medosebne odnose nadgradimo in jih ne razdiramo (Parkinson 2011: 17).

Lamovec (1991: 61,62) navaja naslednje prednosti konfliktov: konflikti pripomorejo, da ozavestimo probleme v odnosu, ki jih je potrebno rešiti. Za vsakim konfliktom se skriva problem, ki se ga partnerja pogosto ne zavedata. Ko pride do konflikta, bi se morali vprašati, kakšen problem je pripeljal do njega. Konflikti mobilizirajo energijo in povečujejo motivacijo za soočenje s problemi. Konflikt - še posebej če je povezan z jezo - predstavlja vir energije, ki se navadno izrazi z nasiljem do drugih ali do sebe, energijo je

treba uporabiti v iskanje skupnih rešitev. Konflikti spodbujajo spremembe. Pri vsakem odnosu pride čas, ko je potrebno določene stvari spremeniti, zamenjati stare navade. Konflikt pripomore k temu, da pride do spremembe. Konflikti razbijajo monotonost življenja, spodbujajo nove interese, pomenijo izziv in vnašajo dinamiko. Konflikti pogosto pripomorejo k ustrezni odločitvi. Konflikti znižajo napetost v vsakdanjih odnosih. Ena od funkcij konflikta je tudi sproščanje napetosti, ki se je nabrala med dnevom ali v odnosu. V konfliktu bolje spoznamo samega sebe. Vidimo, kaj nas pripravlja do tega, da smo jezni, da nas je strah, ali da smo žalostni. Odkrivamo lastne vzorce odzivanja na napetost in sposobnost obvladovanja čustev. Konflikti lahko odnos poglobijo in obogatijo. Razrešeni konflikti nas pripeljejo do tega, da spoznamo, da je odnos dovolj trden, da zdrži preizkušnje. Tako se poveča tudi zaupanje do drugega v odnosu. S tem se povečuje občutek varnosti. V konfliktu bolje spoznamo drugega. Vidimo, kako se drugi odziva na stresno situacijo, kakšne strategije uporablja, da bi dosegel svoj cilj, kaj ga prizadene in razjezi. Konflikti spodbujajo osebno rast. S tem konflikti spodbujajo k večji sposobnosti obvladovanja konfliktov in spoznavanja sebe (ibid.).

Konflikt ni ne dober, niti ni slab. Pomembno je, kako se mi odzivamo na konflikte; pomembno je, kako mi ravnamo; če ga rešimo s sodelovanjem, se lahko odnos razvija.

1.3.3. SOCIALNO DELO Z DRUŽINO

Pri razvezi je pomembno, da ima družina podporo. Saj družina ne razpade, ampak se samo reorganizira. Zelo pomembno je tudi, kako socialni delavci ravnajo z družinami, saj te potrebujejo veliko podpore in pomoči na poti do rešitev, ki bodo dobre za vse.

»Spremembe so dobre, a naporne...« (Skynner, Cleese 1994: 64).

Vsaka sprememba pri človeku povzroči stres, pri nekaterih večji, pri nekaterih manjši. Pomembno pa je, kako s tem stresom ravnamo in kako se odzivamo nanj. Dokazano je, da je stopnja stresa ob razvezi zelo visoka – takoj za smrtjo partnerja (ibid.).

Ljudje potrebujemo določeno raven sprememb in spodbud. Če jih je premalo, je življenje monotono in nam je dolgčas. Sprememba pa je škodljiva, kadar se je hitro preveč spremenilo ali kadar si sledi več manjših sprememb druga za drugo, nimamo pa dovolj časa, da bi vzpostavili ravnotežje (ibid.).

Ameriška avtorja R. Constable in D. B. Lee (v Mešl 2008: 109) »opredelita socialno delo z družino: socialni delavec / delavka, pomaga družinskim članom prestrukturirati njihove odnose s pomočjo komunikacije in interakcij«.

Wise v Mešl (2008: 107) pravi, da je pomembno, da socialni delavci pri delu z družino uporabljajo perspektivo moči, saj moramo izhajati iz tega, da ima družina sposobnost, da uresniči lastne izbire. Prepričanje izhaja iz spoštovanja kompetentnosti družine, iz prepričanja, da ima družina moč, da lahko doseže spremembe. Socialni delavec mora omogočiti družinam dostop do virov, njihovih moči.

Obveznost socialnega dela z družino je več kot le posredovanje, da uporabniki dobijo, kar jim pripada po zakonu in zapisanih konceptih pomoči. Obveznost socialnega dela z družino je oskrbeti družino in posameznike v njej, in ob tem raziskovati in soustvarjati potrebne spremembe, ki okrepijo družino. Predmet socialnega dela ni zgolj dajanje pomoči, ampak je pomoč pri reševanju kompleksnih socialnih problemov skupaj z uporabniki (Čačinovič Vogrinčič 2006: 112).

Instrumentalna definicija problema, soustvarjanje rešitev in dogovarjanje deleža posameznega družinskega člana – vse to so nove izkušnje za družino. Izkušnje lahko spremenijo pravila skupnega življenja, posamezne vloge ali strukturo moči. Soustvarjanje rešitev zahteva spremembe v družini; pomembno je, da so te spremembe razvidne. Socialna delavka mora poznati zakonitosti družinske dinamike in imeti dovolj znanj, da jih lahko uporabi v pogovoru z družino. Tako v proces prispeva več razvidnosti. V delovnem procesu z družino vzporedno vodimo dva procesa. Prvi je stabilizacija za instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje dobrih izidov. S tem vzpostavimo izviren delovni projekt pomoči. Drugi proces je proces raziskovanja, soraziskovanja družine, z družino. Uporabljajo formulacijo, da družino nagovarjamo na dveh ravneh. Prva raven je mobilizacija, raven dela. Druga raven je družinska dinamika. Skupaj soustvarjajo spremembe, ki so v družini potrebne (Čačinovič Vogrinčič 2008: 28).

Delovni odnos, ki je temelj sodobnega socialnega dela z družino, odpira možnosti za spoštljivo raziskovanje, soustvarjanje pogovora, za odgovorno zavezanost. Pomeni solidarnost z uporabnikom in njegovo družino, njihovi kompetentnosti, sanjam in vzpostavljanju izvirnega delovnega projekta (Mešl 2008: 109.).

Proces pomoči v socialnem delu že obsega sodelovanje skupaj z uporabniki. Gre za vzpostavitev delovnega odnosa, ki zagotavlja soustvarjanje rešitev. Udeleženci v problemu so nepogrešljivi sodelavci, udeleženi pri oblikovanju rešitev (ibid.).

Koncept krepitev moči nam omogoči, da se ljudem pridružujemo v njihovem jeziku in z njimi potrjujemo njihove talente, želje, cilje. Pomembno je, da so ljudje sami eksperti iz izkušenj (Videmšek 2008: 210).

Kljub temu da je družina kontekst, v katerem raziskujemo oblike pomoči, to ne pomeni, da delo z družino prekrije posameznika v njej. Pri socialnem delu z družino v procesu gre ravno za raziskovanje dobrih izidov za vse udeležene v problemu. Delo poteka z družino in posameznikom. Cilj ni nikoli varovanje družine za vsako ceno, ampak odkrivanje boljših pogojev za življenje posameznika v družini in zunaj nje; gre za podporo družini, da se kot skupnost ohrani, preoblikuje ali razide (Čačinovič Vogrinčič 2008: 27).

Socialno delo z družino je pomoč družini pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov in soustvarjanje rešitev. Proces sodelovanja mobilizira moč same družine. »Socialno delo z družino opišemo kot izviren delovni projekt sodelovanja, ki ga soustvarjamo na sporazumevanju, dogovarjanju in skupnem oblikovanju rešitev, da bi udeleženci v problemu postali udeleženci v rešitvi« (ibid.).

Sodelovanje v projektu pomoči, socialnega delavca in uporabnike poveže v kompleksne projekte srečanja, soočanja, podpore, a tudi trpljenja, negotovosti in strahu (Šugman Bohinc, Čačinovič Vogrinčič 2000: 181).

Pomembno je, da najdejo obliko sodelovanja, ki je uresničljiva. Pri tem gre za soodkrivanje načina, kako sodelovati v spremembi življenja, kako odkriti dobre alternative (Čačinovič Vogrinčič 2008: 79-80). Socialni delavec mora nuditi uporabniku oporo v zanj težkih spremembah. Pomembno je, da skupaj odkrijeta možne dobre rešitve, saj je razveza kompleksen proces sprememb, kjer uporabnik potrebuje raziskovanje za možnimi dobrimi rešitvami in stabilizacijo sprememb.

1.3.4. SVETOVALNI RAZGOVOR OB RAZVEZI

Socialno delo v procesu razveze opredeljuje tudi Katalog javnih pooblastil nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (2015). Nalaga socialnemu

delavcu, da izvaja naloge in storitve, ki so z zakonom določene, da jih izvajajo na centrih za socialno delo.

Namen naloge, ki jo mora socialni delavec opraviti, je, da dosežejo dogovor o urejanju življenja ob prenehanju zakonske zveze ter pomoč družini in posamezniku.

CSD prejme od sodišča tožbo ali sporazum za razvezo zakonske zveze. Potem ju socialni delavec povabi na pogovor. Seznani ju s posledicami, ki z razvezo nastanejo zanju in za družino. Socialni delavec ju informira o možnostih za rešitev problema, o zaupanju v varstvo mladoletnih otrok. Ugotovitve in dogovor socialni delavec napiše poročilo in ga pošlje sodišču.

Socialni delavec najprej preuči tožbo oziroma sporazum razveze. Potem pa ima z njima pogovor, o katerem tudi naredi zapisnik. Opraviti mora tudi nujne naloge. Vzpostavi delovni odnos, pogovor o spremembah. O mogočih dobrih rešitvah, predvidenih ovirah. In o načrtih za reševanje teh. Raziskujejo pogoje za sporazum in sodelovanje pri pomembnih odločitvah. V načrtovanje sprememb vključi otroke. Za raziskavo možnosti za sodelovanje sta potrebna vsaj dva skrbno načrtovana pogovora. Izjemoma le eden. Če dogovor glede otrok ni dosežen, se pogovor opravi tudi ločeno s staršema. Na koncu socialni delavec pošlje poročilo sodišču. S poročilom seznani partnerja. Poročilo je sklepni del procesa; je možnost za refleksijo (Katalog javnih pooblastil 2015).

Svetovalni razgovor se začne s prvim stikom med socialnim delavcem in zakoncema. Namen svetovalnega pogovora je spremeniti odnos med zakoncema, ki je posledica krize in se kaže v negativnem, sovražnem nastopanju. Seveda proces poteka postopoma. Pogovor je namenjen raziskovanju sedanjosti, da bi načrtovali prihodnost (Šugman Bohinc 2005:181). Odnos med zakoncema se kaže tudi v njunem odnosu do svetovalca. Od socialnega delavca, njegove strokovne usposobljenosti in izkušenj je odvisno, kako se odnos med zakoncema in odnos med njima in socialnim delavcem v procesu svetovanja spremeni: Izboljša se, tako da se lahko nadaljuje v smislu razreševanja družinskih konfliktov, kar lahko ohrani družinsko skupnost (reorganizacija), ali pa v partnersko in ekonomsko razdruževanje (ločitev) s hkratnim razreševanjem čustvenih, pravnih in ekonomskih zapletov med družinskimi člani. V obeh primerih velja posebna skrb ohranjanju aktivnega in kvalitetnega starševstva in zagotavljanju koristi in pravic mladoletnih otrok (Tepavčević 2005: 214).

Pogosto se svetovalni proces odvija zelo hitro; lahko je končan po enem samem pogovoru. Navzočnost tretje osebe, ki je vsestransko pristranska, enako zainteresirana za vse partnerje v konfliktu, lahko pospeši razvoj tega procesa. Dostikrat se svetovanje konča po dveh ali treh pogovorih. Več pogovorov je potrebno v težavnejših primerih. Socialni delavci se trudijo, da bi partnerja v čim krajšem času dosegla razvezo zakonske zveze, kadar je kriza že tako globoka, da pri zakoncih ni več želje za spravo. V takih primerih je ugoden rezultat kvalitetna razveza. Od strokovne usposobljenosti, načina dela in izkušenj svetovalca je odvisno, kako hitro mu zakonca začneta zaupati. Z zaupanjem pride tudi do dvosmerne komunikacije, med zakoncema do aktivnega poslušanja, medsebojnega spoštovanja, sprejemanja in upoštevanja drugačnega mnenja. Najprej mora svetovalec vzpostaviti tako komunikacijo s posameznim zakoncem, na tej podlagi pa gradi komunikacijo med zakoncema. Pogoj za uspešno komunikacijo je, da zakonca doživljata, da sta v procesu v enakovrednem položaju (Op. cit: 217).

S pomočjo strokovnega delavca zakonca najdeta način, kako rešiti probleme, ki se pojavljajo v zakonski skupnosti. Pri kvalitetni razvezi pa se zakonca razideta, vendar se dogovorita o vseh pomembnih elementih: dodelitvi otrok, višini preživnine, stikih, delitvi premoženja. To velja kot dobra kvaliteta, razrešitev krize zakonske zveze. Najbolj zadovoljivo je, kadar se dogovorita o skoraj vsem (Op.cit.: 218).

Socialni delavec mora po Katalogu javnih pooblastil nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, izvesti svetovalni razgovor tako, kot je predpisan. Družini v svetovalnem razgovoru nudi pomoč. Pomaga jim urediti življenje po razpadu zakonske zveze. V procesu raziskuje možnosti za sporazum in sodeluje pri pomembnih odločitvah. Pogovor je namenjen sedanjosti, kjer načrtujejo prihodnost.

1.3.5. PROCES SPREMINJANJA DRUŽINE OB RAZVEZI

Strokovnjak v praksi socialnega dela potrebuje znanje o možnih dobrih izidih procesa reorganizacije družine ob razvezi, ki ga lahko uporabi kot znanje za ravnanje v sodelovanju z ljudmi.

Knjiga Margaret Robinson, Transformacija družine skozi razvezo in ponovno poroko, prinaša v socialno delo koncept mogočega dobrega izida, kompleksnega procesa (Čacinovič Vogrinčič 2008: 81).

Pomembno je, da strokovnjak pozna dobre poti dela in iskanja in dobre možne izide; to je pomembno za vse v procesu. Strokovnjak v praksi socialnega dela potrebuje znanje o dobrih izidih celostnega procesa, kompleksnih sprememb v spreminjanju družine po razpadu partnerstva, ker potrebuje prave besede, saj pogovoru doda delež in prispeva k nastanku novih zgodb in novih sporazumov. Otroci se ne razvežejo od staršev. M. Robinson pokaže, kako je mogoče zastaviti dolgoročen življenjski projekt starševstva, ki ostaja vse življenje (ibid.).

Model Margaret Robinson seže veliko dlje kot samo do običajnih tem urejanje stikov. Gre za aktivno spreminjanje življenjskih okoliščin, pri katerih cilj ostaja nespremenjen: zagotoviti otroku starševstvo v novi, fleksibilni različici, katero je potrebno izdelati na novo, skupaj z ljudmi, ki zmorejo in hočejo živeti. Skupaj skozi projekt, ki je strokovno voden, saj ljudje potrebujejo pomoč, da bi se dogovorili za spremembe drugega reda (ibid.).

Urejanje stikov kot delovna tema za socialno delo je preozek okvir za kompleksne naloge spreminjanja. Naloga je zastavljena kot soustvarjanje pogojev za spremembe drugega reda; družina jih potrebuje v procesu transformacije v enostarševsko in reorganizirano družino (Op. cit.: 82).

Šele ko vse udeležence v procesu transformacije pridobimo za socialno delo, je mogoče vzpostaviti projekt. Pomembno je, da v socialnem delu vnaprej poimenujemo pot, pokažemo možne dobre izide iz težav, pred katerimi stojijo. To se zgodi samo v vsakokratni sedanjosti pri delu, ki sega od urejanja stikov do načrtovanja prihodnosti (ibid.).

Margaret Robinson prikaže proces transformacije v 13 fazah. S pomočjo faz opredeli dva procesa: čustveni proces tranzicije para in spremembe drugega reda, ki jih zahteva družina, da lahko nadaljuje razvoj (v Čačinovič Vogrinčič 2008: 82-85).

»**Prva faza:** priznanje zloma zakona ali partnerstva. Čustveni procesi so formulirani kot sodelovanje pri odločitvi, ali nadaljevati razmerje. Sprememba drugega reda je sprejemanje lastnega deleža drugega pri zlomu zakona.

Druga faza: odločitev za razvezo ali ločitev. Čustveni procesi, spoznanje enega izmed partnerjev ali obeh, da ni mogoče razrešiti napetost do mere, da bi lahko ostala zakonca.

Potrebne spremembe drugega reda so obojestransko sprejetje neuspeha zakona, partnerstva in sprejetje dogovora, da se zakon konča in upoštevanje otrokovih potreb.

Tretja faza: priprava in načrtovanje izida. Čustveni procesi v tranziciji para so prizadevanje, da bi zmogla deliti odgovornosti zdaj in v prihodnosti. Potrebne spremembe drugega reda so sodelovanje pri problemih, kako povedati otrokom, dogovor o sitih in obravnavanje težav z sorodniki, prijatelji.

Četrta faza: ločitev. Formulacija čustvenih procesov je poskus zmanjšanja navezanosti na zakonca, krepitev sostarševskih odnosov, žalovanja zaradi izgube, podpore pri otrokovi navezanosti na drugega starša. Potrebne spremembe drugega reda so rekonstruiranje zakonskega odnosa in odnosov z otroki, objava odločitve sorodnikom in drugim v skupnosti.

Peta faza: razveza, pravni proces. Čustveni procesi v tranziciji para so formulirani kot odpoved fantazijam o ponovni združitvi družine, razreševanju bolečine, jeze, grenkobe skozi proces žalovanja. Potrebne spremembe drugega reda so preverjanje odločitve o razvezi na pravnem, finančnem, psihičnem in sostarševskem področju in v skupnosti, ohranitev povezanosti z razširjeno družino in drugimi v skupnosti.

Šesta faza: družina po razvezi. Čustveni procesi v tranziciji para so formulirali kot zmožnost ohraniti stik z bivšim partnerjem in razvijati sostarševske odnose, opogumljanje otrokovih odnosov z drugim staršem, saj se otroci ne razvežejo od staršev. Priznanje, da lahko bivši zakonec vzpostavi novo zvezo, ki lahko pripelje do nove poroke. Spremembe drugega reda so oblikovanje bolj fleksibilnih odnosov, stiki brez konfliktov, prestrukturiranje, organizacija in upravljanje ločenih gospodinjstev, vzpostavitev ponovne socialne mreže in sprejemljivost za partnerstvo. Na tej točki procesa transformacije imamo dve enostarševski gospodinjstvi.

Sedma faza: novi začetki. Čustveni procesi kot priznanje mitov in fantazij o mačehah, očimih in pastorkah. Potrebne spremembe drugega reda so priznanje potrebe po sostarševstvu v času, ko še teče čustvena razveza, spoznanje, da je odnos z otroki pred odnosom, ki nastane s ponovno poroko.

Osma faza: napor asimilacije. Čustveni procesi tranzicije para so dovoljenje očimu, mačehi, da razvijejo svoje lastne odnose, potrebne spremembe drugega reda zaradi izgube priznanje žalosti, ljubosumja in konfliktov lojalnosti.

Deveta faza: ozaveščenost. Čustveni procesi tranzicije para so ponovna potrditev meja med generacijami in meja med gospodinjstvi. Potrebne spremembe drugega reda so priznanje pozicije in avtoritete biološkemu staršem, in priznanje ponovne poroke, prostor za očima in mačeho.

Deseta faza: rekonstruiranje. Čustveni procesi tranzicije para so mobilizacija in prezračevanje težav; potrebne spremembe drugega reda so preoblikovanje razširjene družine, sprejem sprememb, ki so potrebne, da reorganizacija družine postane funkcionalna.

Enajsta faza: akcija. Čustveni procesi tranzicije para so začetek sodelovanja; potrebna sprememba drugega reda je ustvarjanje novih pravil, ritualov in meja, ki jih dosežemo s ponovnimi pogajanjmi v preoblikovani in razširjeni družinski mreži.

Dvanajsta faza: integracija. Čustveni procesi tranzicije para. Kontakt in intimnosti v reorganizirani družini. Potrebne spremembe drugega reda so dopustitev vlog očetu in mačehi, da ne tekmujeta z vlogo bioloških staršev, niti je ne ogrožata. Pomembno je, da vlogo sprejme vsa reorganizirana in razširjena družinska mreža. Vloge vključujejo generacijske meje med očimom oziroma mačeho in pastorki.

Trinajsta faza: odločitev za dvojedno družino. Čustveni procesi tranzicije para so formulirani kot zdržati in spustiti. Potrebne spremembe drugega reda so odpoved zadnjemu upanju, da bo mogoče živeti kot enojedra družina, sprejem pretrganega starševstva in družinskega življenja, zmožnost za pogajanje o družinskih ritualih in spremembah v stikih in skrbi za otroke « (Čačinovič Vogrinčič po Margaret Robinson 2008: 82-85).

Margaret Robinson je pokazala dolg, počasen in kompleksen proces. Da bi lahko uzrli prihodnost, se moramo vsakokrat soočiti s sedanjostjo. Izid je dober konec napornega dela. Avtorica predstavi, kaj je reorganizacija življenja v novi resničnosti. Pretrgano starševstvo in pretrgano družinsko življenje sta dejstvi, s katerima je treba računati in ju obvladati. Socialno delavsko ravnanje je pomembno, da razberemo togost, nepripravljenost ali celo predsodke do drugačnih oblik družinske skupnosti tudi pri akterjih samih. S strokovnim izhodiščem moramo zastaviti naloge, ki potrjujejo resničnost in omogočajo razvoj (ibid.).

Pomembna je vztrajnost in pripravljenost za odprtost do novih načinov mišljenja in novih načinov ravnanja. Seveda je mogoče ustvariti srečno reorganizirano družino. Pomembno

je, da se zavedamo, da so problemi rešljivi (Kempler 1987:49 v Čačinovič Vogrinčič 2008:85).

1.3.6. TEORIJA NAVEZANOSTI IN IZGUBE

Ob kompleksnem procesu trinajstih faz razveze potrebujemo tudi znanje za ravnanje teorije navezanosti in izgube. Lisa Parkinson (2011) v svoji knjigi Družinska mediacija, lepo opiše, da mora strokovnjak gledati tudi na to.

Teorija navezanosti in izgube pomaga razumeti večkratne izgube, ki spremljajo razpad partnerskega razmerja in razvezo. Uporabnikom je pomembno zagotoviti oporo v tem težkem življenjskem obdobju. Pomen in pripadnost sta središči izkušnje; tvorita lok povezanosti z drugimi vezmi, ki jih vsi ljudje potrebujemo za življenje. Razveza te vezi preoblikuje in premakne. Vsak posameznik se z vprašanjem pripadnosti spoprijema drugače. Povezanost z družino in širšim družbenim okoljem je mogoče znova ustvariti šele v daljšem časovnem obdobju. Družina v tem času potrebuje oporo (Hancock 1980:27 v Parkinson 2011: 51).

Zatočišče in oporo parom, ki so utrpeli neposredno izgubo in se bojijo še večje izgube, lahko zagotovi mediacija. Parom omogoči priložnost za razmislek, pripravo na večje odločitve, načrtovanje stalnosti na nekaterih področjih in spremembe na drugih področjih. Pomoč pri prehodu, začasnih dogovorih in spoprijemanju s krizo. Pomoč pri prehodu z namenom pregleda dogovorov in pomoč pri nadaljnjem prilagajanju (Parkinson 2011: 51.).

V medčloveških odnosih je razumevanje pomena navezanosti ključ do razumevanja dogajanja pod površjem. Kadar so vključeni otroci, je to še posebej pomembno. Starš, ki ne živi z otrokom, se pogosto boji, da bo izgubil vezi z njim, saj jih lahko nadomesti drugi starš. Tudi za otroka ima lahko ta nenadna izguba ljubljenega starša hude posledice, posebej, če ne prejema dovolj ljubezni, nege in opore pri spoprijemanju z izgubo, to lahko vpliva na njegov nadaljnji razvoj in sposobnost oblikovanja odnosov (ibid).

»Pomena navezanosti in posledic izgube osebe, na katero so močno navezani, se morajo družinski mediatorji, ki delajo s pari in posredno ali neposredno tudi z otroki, močno zavedati. Tisti, ki niso izkusili varne navezanosti na starše ali so izgubili enega od staršev zaradi smrti ali razveze, imajo lahko večje težave pri zagotavljanju trdne podlage, ki

omogoča varno navezanost njihovih otrok. Tako lahko nastane krog, v katerem vzorec negotove navezanosti prehaja iz ene generacije v drugo« (ibid.).

Za zelo travmatične posledice izgube močno ljubljenega partnerja ali starša je eden od razlogov, da je oseba, ki se spoprijema z izgubo, pogosto zelo navezana na izgubljeno osebo in je pri njej iskala podporo v težkih trenutkih. Žalujočemu se pogosto zdi, da je življenje izgubilo smisel. Tisti, ki so v zgodnjem življenju živeli v negotovih odnosih ali so odnosi nenadoma razpadli, na izgubo pogosto gledajo patološko. Pogosto tudi težko oblikujejo in vzdržujejo trajno navezanost - tako intimnost kot tudi dovolj svobode v razmerju. Medtem ko tisti, ki so v zgodnjem obdobju živeli v varnih odnosih, po obdobju žalovanja praviloma znova zaživijo običajno življenje in se znova navežejo (Op.cit.: 52).

Pri preprečevanju patološkega ali kroničnega žalovanja sta glavna elementa prepoznanje psihološke potrebe po žalovanju in zagotovitev žalujočim, da so njihova močna in nestalna čustva normalna. Staršem pomaga potrditev, da so takšna čustva povsem običajna. To jim pomaga, da se spoprimejo z odzivi otrok in spoznajo, da morajo še posebej pomiriti otroka, ki je močno navezan; otroku, ki se zdi nezainteresiran in oddaljen, morajo posvetiti več pozornosti in izkazovanja ljubezni (Op.cit.: 53.).

Četudi vloga mediatorja ni svetovanje ali terapija, je pomembno, da razumejo pomen navezanosti in izgube. Pomembno je, da prepoznajo bolečino, ki jo ljudje izrazijo, in jo potrdijo. Udeležence je včasih smiselno napotiti na individualno svetovanje ali terapijo. Razumevanje škodljivih posledic izgube mediatorju pomaga pri delu s starši, saj prepreči nezaželeno izgubo. Spremenimo lahko svoje poglede in pričakovanja o drugih ter lastna pričakovanja, prav tako naučene vedenjske in komunikacijske vzorce. Nova in trajna razmerja začnemo tako, da se z bolečo izgubo spoprimemo (ibid.).

Če želijo mediatorji nuditi začasno zatočišče staršem, ki se spoprijemajo z izgubo, da ti lahko zagotovijo podporo svojim otrokom, je pomembno, da so mediatorji optimistični in razumevajoči (ibid.).

1.3.7. ELEMENTI DELOVNEGA ODNOSA

Elemente delovnega odnosa sem vključila v diplomsko delo, ker se mi zdijo pomembni pri svetovalnem pogovoru, kjer jih ves čas uporabljajo socialni delavci in tudi pri mediaciji, ker se mi zdi, da se dobro povezujejo z načeli družinske mediacije.

- »Dogovor o sodelovanju.
- Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev .
- Osebno vodenje.
- Perspektiva moči.
- Etika udeležnosti.
- Znanje za ravnanje.
- Ravnanje s sedanostjo ali koncept so-navzočnosti« (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2008: 9).

Pomembni uvodni ritual je dogovor o sodelovanju. Z jasnim in izrečenim dogovorom o sodelovanju se začne projekt pomoči v socialnem delu. Ta omogoči vzpostavitev delovnega odnosa. Pomembno je, da se ga udeležijo vsi udeleženci. Dogovor vsebuje pristanek na delu tu in zdaj in o času, ki ga imamo na voljo. Dogovor o sodelovanju je torej dogovor o tem, kako bomo delali. Socialna delavka pojasni koncepte delovnega odnosa tako, da opiše svoje naloge in vloge vseh udeleženi. Naloga socialne delavke je, da omogoči varen prostor za delo, v katerem vsakdo pride do besede. Skupaj soustvarjajo rešitve. Drugi poudarek je na delu v sedanosti, na raziskovanju tega, kar je mogoče storiti zdaj, tukaj. Vloga uporabnika je, da nosi odgovornost za lastni delež pri soustvarjanju rešitev. Dogovor postavi socialno-delavski okvir, ki vsebuje biti udeležen v definiciji problema in soustvarjanja rešitev (ibid.)

Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev sta temelja sodelovalnega odnosa. Bistvo Lussijevega koncepta je naloga socialne delavke, da ustvari proces pomoči, v katerem uporabniki ali udeleženi v problemu raziskujejo svoj delež v rešitvi. Vsak posameznik v proces vstopa s svojo definicijo problema; socialni delavec doda svoje videnje in tako se začne oblikovanje možnega, uresničljivega. V središču sta dialog in sodelovanje. Delovni odnos v pogovoru, zagotavlja brezpogojno spoštovanje osebne izkušnje, ustvarjanje pogojev, kjer je vsakokratna izkušnja samoumevna izhodiščna točka. Vpeljujejo in vzdržujejo procese razumevanja, da bi se dogovorili o uresničljivem (Op.cit.: 10).

Osebno vodenje k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oziroma dobrim izidom. Socialni delavec raziskuje zgodbe uporabnikov skupaj z njimi. V pogovoru vodi k postopnemu oblikovanju zelenih izidov. Delovni odnos je tudi osebni odnos, saj se socialna delavka osebno odziva, podeli svoje izkušnje, zgodbo, ki odpira alternativni

pogled na možne rešitve, predlaga raziskovanje novih poti. Ves čas ravna empatično, osebno se odzove na dogajanje v odnosu. Za socialno delo je tako pomembna izkušnja o spoštovanju in dostojanstvu lahko samo osebna izkušnja v dialogu in sodelovanju z njim (ibid.).

Mediacija in socialno delo se med seboj povezujeta. Mediacija kot oblika pomoči pomaga uporabnikom razrešiti konflikte in v procesu razveze priti do zelenega sporazuma. Prav tako pa socialno delo z izvirnim delovnim projektom pomoči pomaga uporabnikom stabilizirati nove spremembe in soustvariti možne dobre rešitve, ki bodo v korist celi družini ob tem, da socialno delo ne pozabi na posameznika v družini. Mediacija ima strukturirane štiri faze procesa, medtem ko socialno delo nima natančno zapisanih faz postopka, saj z vsakim uporabnikom na novo vzpostavijo izvirni delovni projekt pomoči. V tem se mediacija in socialno delo razlikujeta. V mediaciji in socialnem delu je pomembno, da je skrbno vzpostavljen delovni odnos. To je temelj tako enega kot drugega procesa. Pomembno je tudi, da razumemo, da naj bi v mediaciji bil mediator nepristranski: še vedno vodi proces, ampak se ne postavlja na nobeno stran. Pri socialnem delu pa je socialni delavec vsestransko pristranski, (Stierlin 1987 v Čačinovič Vogrinčič 2006: 50), saj sodeluje z uporabnikoma, in dodaja svoj delež k rešitvi. Po načelu interpozicije, je socialni delavec vsestransko pristranski; z empatijo pristopi do vsakega uporabnika, se pa od uporabnika tudi oddalji k sebi, v socialno-delovno osebno vodenje, v načelo interpozicije (ibid.). Tako pri mediaciji kot pri socialnem delu se dela v sedanosti, tukaj in zdaj. V mediaciji uporabljajo vnaprej določena vprašanja, s katerimi si pomagajo v procesu pomoči. V socialnem delu vprašanj nimamo vnaprej točno določenih, temveč jih oblikujemo glede na potek pogovora, pri čemer izhajamo iz konceptov stroke. Kljub vsemu pa se mediacija in socialno delo med seboj dobro povezujeta.

2. PROBLEM

Za diplomsko nalogo na temo Uporaba družinske mediacije v svetovalnem pogovoru ob razvezi sem se odločila na podlagi lanskoletne študijske prakse v študijskem letu 2014/2015. Prakso sem opravljala na Centru za socialno delo Moste-Polje. Ker sem želela videti, kako potekajo svetovalni razgovori na oddelku družine, mi je mentorica omogočila, da sem bila prisotna pri svetovalnem pogovoru. Socialna delavka, ki je vodila svetovalni razgovor, me je navdušila, ker sem v večini prepoznala socialno-delovne koncepte, s katerimi je vodila pogovor, vendar se mi je pogovor kljub temu zdel drugačen; prepoznala sem tudi nekaj novih tehnik vodenja pogovora. Po pogovoru sva se seveda pogovarjali in bilo mi je zelo zanimivo, ko mi je povedala, da sama uporablja tudi nekatere elemente družinske mediacije. Povedala mi je, da si s tem pomaga, da proces poteka brez prekinitev. Zaradi tega sem se odločila, da bom za diplomsko nalogo raziskala, kako socialni delavci vodijo svetovalni razgovor ob razvezi in na kakšen način uporaba mediacije prispeva k želenim izidom.

Moje temeljno raziskovalno vprašanje, ki sem si ga postavila, je, na kakšen način uporaba mediacije prispeva v svetovalnem razgovoru ob razvezi.

Zanimajo me naslednje podteme:

- kdaj socialni delavci pri svojem delu uporabijo družinsko mediacijo?
- Na kakšen način uporabljajo družinsko mediacijo?
- Kaj so prednosti družinske mediacije, ki jih uporabljajo v svetovalnem razgovoru ob razvezi?
- Kako se temeljna načela družinske mediacije povezujejo s koncepti soustvarjanja delovnega odnosa?
- Bi bila lahko družinska mediacija v svetovalnem pogovoru ob razvezi bolj učinkovita? Kako?

3. METODOLOGIJA

3.1. VRSTA RAZISKAVE

Raziskava, ki sem jo izvedla, je kvalitativna, saj sem zbirala besedne opise, prav tako je gradivo obdelano na beseden način. Raziskava je poizvedovalna saj sem raziskovala uporabnost družinske mediacije v svetovalnem pogovoru ob razvezi. Raziskava je izkustvena, podatke sem zbirala osebno na terenu (Mesec 2013/2014).

3.2. MERSKI INSTRUMENTI

Merski instrument, ki sem ga uporabila so bilavodila za pol strukturiran intervju. Intervju sestavlja osem vprašanj. Če so se mi med intervjujem postavila dodatna vprašanja, sem vprašala tudi ta.

3.3. POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo sestavljajo zaposleni na centrih za socialno delo v Republiki Sloveniji, na področju družine, ki vodijo svetovalni razgovor in imajo opravljeno najmanj osnovno usposabljanje za mediatorja. Vzorec je neslučajnosten in priložnosti, saj sem raziskavo izvedla pri strokovnih delavcih in delavkah centrov za socialno delo, ki so bili pripravljeni sodelovati pri intervjuju. Dve socialni delavki prihajata iz različnih delov Slovenije, dva pa iz istega dela.

Intervjuvala sem socialno delavko na CSD Trebnje, socialno delavko na CSD Ribnica, in dva socialna delavca na CSD Moste-Polje. En socialni delavec je zavrnil mojo prošnjo za intervju.

Za boljšo preglednost so v nadaljevanju podatki o udeleženi v raziskavi.

Tabela 1: Podatki o udeleženi v raziskavi

Oseba A	Ženska, CSD Ribnica, socialna delavka, družinska mediatorica
Oseba B	Ženska, CSD Trebnje, socialna delavka, osnovno usposabljanje za mediatorja
Oseba C	Moški, CSD Moste, socialni delavec, družinski mediator
Oseba D	Ženska, CSD Moste, socialna delavka, družinska mediatorica

Vzorec je zelo majhen. Imela sem težave pri iskanju mediatorjev, socialnih delavcev, ki delajo na področju družine. Ker jih nisem dobila, ali pa niso želeli sodelovati pri intervjuju. Nekateri intervjuji so zelo kratki, ker so socialni delavci želeli intervju čim prej zaključiti.

3.3. ZBIRANJE PODATKOV

Podatke sem zbirala z metodo individualnega in ustnega spraševanja. Najprej sem mislila, da bom intervjuvance dobila v ljubljanski regiji – ti bi mi bili tudi najbolj dostopni. Kmalu pa sem spoznala, da to ne bo mogoče. Dobila sem kar veliko zavrnitev. Na CSD Vič nisem prišla do nobenega kontakta, na CSD Šiška so me zavrnili. Na CSD Bežigrad nimajo nikogar, ki bi imel končano usposabljanje za mediatorja, prav tako ne na CSD Ljubljana-Center. Ker sem v času študija dve leti opravljala prakso na CSD Moste polje, sem tam takoj dobila socialno delavko in socialnega delavca, ki je bila pripravljena sodelovati pri mojem intervjuju. Potem pa sem se odločila, da svoj vzorec razširim na celotno Slovenijo. Poklicala sem vse Centre za socialno delo, od Primorske do Štajerske. Vendar niso imeli nikogar, ki bi spadal v moj vzorec. Potem sem našla seznam družinskih mediatorjev in tako našla kontakte ljudi, ki imajo opravljeno usposabljanje za mediacijo in delajo na področju družine. Vendar je takih zelo malo; na koncu sem dobila samo štiri socialne delavce.

Intervjuje sem opravljala od 27. 6. 2016 do 1. 7. 2016. Intervjuje sem posnela in jih nato prepisala. Intervjuji so trajali od petindvajset minut do ene ure, odvisno od sogovornika. Z vsemi socialnimi delavci sem se dobila na njihovem delovnem mestu. Pred začetkom intervjuja sem se predstavila, saj sem se z dvema socialnima delavkama videla prvič. Nato sem jih vprašala, ali se strinjajo, da pogovor posnamem zaradi lažjega zapisovanja in osredotočanja na sam pogovor. Zagotovila sem jim, da bom pogovor uporabila le v moje študijske namene. S snemanjem so se strinjali vsi udeleženi v raziskavi.

3.4. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Intervjuje sem posnela na mobilni telefon in jih nato prepisala. Zbrane podatke sem ročno obdelala po metodi kvalitativne analize podatkov (Transkripti so shranjeni v osebni arhivu avtorice.). Na podlagi prebranih intervjujev sem dobesečne izjave intervjuvancev uredila v štiri teme, (Svetovalni razgovor, uporaba družinske mediacije, povezava s

socialnim delom, izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo.). Nato pa sem relevantne izjave po temah izpisala v tabelo. Ker so bili v raziskavo vključeni štirje socialni delavci, sem vsakemu pripisala črko: A (socialna delavka, CSD Ribnica), B (socialna delavka, CSD Trebnje), C (socialni delavec, CSD Moste-Polje), D (socialna delavka CSD Moste-Polje). Nato pa sem vsakemu določila še številko izjave, na primer A1 (prva izjava prve socialne delavke), A2 (druga izjava prve socialne delavke), B1 (prva izjava druge socialne delavke) itd. V naslednjem koraku sem izpisanim relevantnim izjavam pripisala kode in kategorije. Kot primer navajam le del kodiranja, celota je v prilogi (priloga 9.1.).

Tabela 2: Primer kodiranja

Številka izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Tema
A2	Tam je že določeno, komu se zaupajo otroci.	Zaupanje otrok v vzgojo in varstvo v predlogu tožbe ali sporazuma	Zakonsko predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi
A3	Saj pri nas potekajo svetovalni razgovori samo v primerih, ko imata zakonca skupne otroke.	Skupni otroci	Pogoji za svetovalni razgovor ob razvezi	Svetovalni razgovor ob razvezi
A4	Če otrok ni oziroma so polnoletni tega svetovalnega razgovora ni.	Mladostnost otrok	Pogoji za svetovalni razgovor ob razvezi	Svetovalni razgovor ob razvezi
A5	Svetovalni razgovor je namenjen prav temu, da se dogovorita o preživnini, o zaupanju otrok, o stikih. Zato je usmerjen v to smer.	Dogovor o stikih in preživnini	Namen svetovalnega razgovora ob razvezi	Svetovalni razgovor ob razvezi
A6	V predlogu sodišča že piše, komu je otrok zaupan...	Predlog sodišču	Zakonsko predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi
A7	...strokovni delavec pa preveri, ali je odločitev prava ali ne.	Naloga strokovnega delavca	Otrokova korist	Svetovalni razgovor ob razvezi

Nato je sledilo urejanje izjav v skupine po pojmi in združitev pojmov v kategorije. Podobne kode sem zapisala pod ustrezno kategorijo; v oklepaju pred izjavo sem zapisala znake intervjuvancev in številko izjave. (Navajam primer, celota je v prilogi 9.2.)

Svetovalni razgovor ob razvezi

- Zakonsko predpisan postopek.

(A1) Navadno dobimo od sodišča že predlog tožbe ali sporazuma za razvezo.

(A2) Tam je že določeno, komu se zaupajo otroci.

Uporaba družinske mediacije.

- Pogoji za uporabo.

(A9) Če je vložena tožba, začnem uporabljati elemente mediacije.

(A10) Se pravi, ko se ne dogovorita o ključnih zadevah otrok.

Povezava s socialnim delom.

- Delovni odnos.

(A29) Ja. Mediacija zelo natančno vzpostavlja delovni odnos - to, kar sem že prej rekla.

(B26) Za odnos se mi zdi pomembno, kako ga vzpostavimo, kako poteka.

V naslednjem koraku sem definirala teme. To sem storila tako, da sem izrazila bistvo vsake teme in poskušala podati realno definicijo.

SVETOVALNI RAZGOVOR OB RAZVEZI.

V to temo so vključeni pojmi, ki opredeljujejo zakonsko predpisan postopek, namen svetovalnega razgovora ob razvezi, otrokovo korist, pogoje za svetovalni razgovor, vsebino svetovalnega razgovora, način dela.

UPORABA DRUŽINSKE MEDIACIJE.

V to temo so vključeni pojmi, ki opredeljujejo pogoje za uporabo, svetovalni razgovor z mediacijo, uporabo tehnik mediacije, načelo družinske mediacije, postopek mediacije, uporabo na centrih za socialno delo, izkušnje izvajanja mediacije, svetovalni razgovor ob razvezi brez mediacije.

POVEZAVA S SOCIALNIM DELOM.

V to temo so vključeni pojmi, ki opredeljujejo delovni odnos, soustvarjanje skupnih dobrih možnih rešitev, razvezo, reorganizirano družino; mediacija ni terapevtsko delo.

IZVAJANJE MEDIACIJE NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO.

V to temo so vključeni pojmi, ki opredeljujejo prednosti izvajanja na centrih za socialno delo, pomanjkljivo financiranje, pogoji za uspešno uporabo na centrih za socialno delo, učinkovito izvajanje, nadgradnja dosedanjega dela, pomen socialnega dela za ljudi.

Naslednji korak je vseboval oblikovanje poskusne teorije, ki sem jo razdelila po štirih glavnih temah. (1. Svetovalni razgovor ob razvezi. 2. Uporaba družinske mediacije. 3. Povezava s socialnim delom. 4. Izvajanje mediacije na centrih za socialno delo.) Pri pisanju teorije sem pojme, iz katerih sem izhajala, označila krepko, izjave, s katerimi sem teorijo podkrepila, pa sem postavila v ležeči tisk ter zraven pripisala šifro izjave. (Primer: Potem socialni delavec povabi zakonca na pogovor tako, kot **je predpisano v zakonu** (*Postopek je predpisan (B1).*) /(*Jaz začnem tako, da, ko dobim predlog tožbe, pošljem ven vabila za ljudi (B2).*)).

4. REZULTATI

- Svetovalni razgovor ob razvezi.

Svetovalni razgovor ob razvezi se začne, ko CSD dobi od sodišča predlog tožbe ali predlog sporazuma za razvezo (*Navadno dobimo od sodišča že predlog tožbe ali sporazuma za razvezo (A1)*). Potem socialni delavec povabi zakonca na pogovor tako, kot **je predpisano v zakonu** (*Postopek je predpisan(B1).*) /(*Jaz začnem tako, da, ko dobim predlog tožbe, pošljem ven vabila za ljudi (B2)*). Vabilo se pošlje tri tedne vnaprej, da imajo uporabniki dovolj časa, da vabilo prejmejo oziroma če ga ne, jim ga poštar prinese na dom v poštni nabiralnik (*Vabilo jim pošljem vsaj 23 dni vnaprej. Da imajo dovolj časa. Da tudi, če vabila ne sprejmejo, odleži na pošti, da imajo potem še 8 dni časa (B3)*). V primeru razpada izvenzakonske skupnosti pa morata partnerja najprej priti na CSD izpolniti obrazec, šele potem lahko vložita tožbo ali sporazum za razvezo (*Pri izvenzakonski skupnosti, je tako, da morata najprej priti na CSD se dogovoriti, ker če tega ni, ne moreta vložiti tožbe (C1)*)/ (*Obrazec mora biti oddan za sporazum in gresta lahko na sodišče.*) (*Če jih zanima samo postopek. (C6)*). V predlogu tožbe ali sporazuma je že določeno, kdo naj bi skrbel za skupne otroke (*Tam je že določeno komu se zaupajo otroci (A2).* / (*V predlogu sodišča že piše, komu je otrok zaupan. (A6)*). Kadar pa se zakonca ne moreta sporazumeti oziroma se nikakor ne strinjata, takrat je podana tožba (*Če se zakonca ne strinjata, je podana tožba in v takih primerih prihaja do vseh mogočih stvari.(A8)*). Pomembno je, da se zakonca natančno dogovorita o stikih z otroki, saj če napišejo, da so stiki po dogovoru, se lahko zgodi, da kateri od partnerjev ne bo pripeljal otrok in taki stiki potem niso sodno izvršljivi. To pomeni, da v primeru težav nihče ne more pomagati, saj na odločbi piše stiki po dogovoru (*Stiki po dogovoru niso sodno izvršljivi. V primeru težav ne more pomagati nihče, saj ne vemo, kako sta se dogovorila (C13)*). Če se starša ne dogovorita o višini preživnine za otroke, se o tem dogovorijo skupaj s sodiščem. Center za socialno delo v premoženje nima vpogleda, zato se center ne more odločati o višini preživnine. Sodišče pa lahko po izračunu spremeni višino preživnine glede na dohodke in premoženje starša (*Če se starša ne dogovorita glede preživnine, se o tem dogovorijo s pomočjo sodišča (C18)*)/ (*Center pa v plačilne liste in premoženje nima vpogleda (C17)*)/ (*...sodišču ni treba upoštevati dogovora staršev; lahko spremeni višino preživnine (C16)*). Temeljni **pogoj za svetovalni razgovor** je, da imata zakonca skupne mladoletne otroke. >Če otrok ni, ni potrebe po svetovalnem razgovoru ob razvezi (*Pri nas potekajo svetovalni razgovori samo*

v primerih, ko imata zakonca skupne otroke (A3))./ (Če otrok ni oziroma so polnoletni, tega svetovalnega razgovora ni. (A4)). **Namen svetovalnega razgovora ob razvezi** je, da prideta uporabnika k socialnemu delavcu na pogovor, ko bi se rada razšla in se o nekaterih stvareh ne strinjata (*Lahko pa prideta k meni, zato ker bi se rada ločila. In se samo ne strinjata ali se razhajata okoli nekaterih stvari. To pa lahko uredita pri meni (C7)*). Svetovalni razgovor ob razvezi je namenjen ravno tem nerazrešenim stvarem, da se uporabnika dogovorita o zaupanju otrok v vzgojo in varstvo, o stikih, preživitvi (Svetovalni razgovor je namenjen prav temu, da se dogovorita o preživitvi, o zaupanju otrok, o stikih. Zato je usmerjen v to smer (A5)). Glavni namen svetovalnega razgovora ob razvezi je, da skozi celotni proces upoštevajo največjo korist otroka in da se zakonca sporazumeta o tem (*Povem, da je namen, da se sporazumeta, kaj je korist otrok (D3)*). Pomembno je, da starša sama prevzameta odgovornost za to, kako bosta poskrbela za otroke (*Zame je pomembno, da sama prevzameta odgovornost za to kako bosta poskrbela za otroke (B7)*). Pomemben je odnos v procesu pomoči, kako socialni delavec takrat ravna, kako skupaj iščejo možne rešitve; ni pomembna samo tožba. (*Sama tožba mi ni toliko pomembna. Meni je pomembno tisto, ko sta pri meni. Da iz tistega nekaj naredimo (B6)*). Na predlogu tožbe oziroma sporazuma za razvezo, je zapisano, komu naj bi bili otroci zaupani v varstvo in korist. Socialni delavec skozi celotni proces preverja, ali je odločitev prava ali ne, in gleda na največjo **otrokovo korist**. (*Strokovni delavec pa preveri, ali je odločitev prava ali ne (A7)*). Socialna delavka uporabnika najprej seznani z **vsebino svetovalnega razgovora** in kaj je njegov namen (*V bistvu svetovalni razgovor poteka tako, da najprej par seznanim z vsebino svetovalnega pogovora, kaj je njegov namen (D1)*). Nekateri uporabniki pridejo še pred razgovorom na pogovor, da pridobijo informacije, kako stvari potekajo, kakšne možnosti imajo, komu zaupati otroka itd. (*...če pride že prej kdo od zakoncev, navadno so to ženske, mame, pridejo po informacije, če imajo strahove. V konfliktih je tega kar dosti (B5)*). / (*Najprej morajo dobiti informacije, kakšne možnosti imajo, komu zaupati otroka, mami, očetu, tretji osebi (C9)*). Lahko pa so že dogovorjeni in pridejo samo po informacije, kaj sedaj (*Če imajo že dogovor, se pridejo pozanimati, kaj morajo storiti (C4)*). Kadar prideta zakonca, še preden gresta na sodišče, je veliko več možnosti, da skleneta sporazum (*Ko prideta zakonca, obstajata dve stvari. Prva je njihova pripravljenost. Sama, brez vpletanja sodišča ali z vpletenostjo sodišča. Če prideta brez sodišča, lahko želita doseči dogovor/sporazum (C2)*). Če pa je eden od partnerjev podal tožbo, socialna delavka vpraša, ali je drugi seznanjen z vsebino tožbe (*Potem pa glede na to, da je to vedno zadeva, ki je poslana sodiščem, vprašam, če sta seznanjena, če je tožba, z*

vsebinsko tožbe (D2)). Šele nato, se začnejo dogovarjati s ciljem sporazuma in koristi otrok (*Potem se začnemo pogovarjati s ciljem sporazuma in koristi otrok (D4)*). Socialni delavec preveri pri starših, koliko so otroci stari in ali so z njimi že govorili o razvezi. Staršema pove tudi, kaj so prednosti in slabosti razveze (*Potem pri njih preverim, koliko so stari otroci, ali so se že pogovorili z njimi, kaj so prednosti, slabosti (C10)*). Potem se pogovorijo o tem, komu je otrok zaupan v varstvo in vzgojo (*Potem gremo na drugo točko, ki govori o stikih. Komu je otrok zaupan (C11)*). Pomembno je, da obstaja dogovor staršev, saj je pomembnejši kot odločba. Če pa pride do izkoriščanja, na primer, da eden od partnerjev, ne pripelje otroka nazaj drugemu partnerju, potem velja tako, kot je zapisano v odločbi (*Pomembno je, da obstaja dogovor staršev. Je pomembnejši kot odločba, če pa to ne gre, velja odločba (C15)*). Kljub dogovoru pa je pomembno, da so stiki natančno definirani, saj tako obstaja večja verjetnost, da bo odločba upoštevana (*Bolj natančno, kot so stiki definirani, bolj pomembno je to. saj se tako vsi držijo odločbe (C14)*). Socialna delavka v sami vsebini svetovalnega razgovora da več poudarka na to, kar se zgodi v pisarni, kot pa samo na tisto, kar je napisano. Pomembno je, da uporabnika pogledata tudi na svoj partnerski odnos in kaj se je v tem času izgubilo (*Več dam poudarka na to, kar se zgodi v pisarni; te stvari so mi pomembne, ne samo tiste, ki so napisane (B9)*)/ (*Da pogledata tudi na svoj partnerski odnos, kaj pravzaprav se je v tem času izgubilo (B8)*). **Način dela** se razlikuje pri vsakem socialnem delavcu, ki je bil vključen v raziskavo. Vsak socialni delavec drugače uporabi elemente mediacije. Socialni delavec začne uporabljati elemente mediacije, če uporabnika želita doseči sporazum (*Če želita doseči sporazum, uporabim elemente mediacije (C3)*). Ko socialna delavka razpošlje vabila, ima čas, da se pripravi na svetovalni razgovor ob razvezi, prebere in preuči tožbo (*V tem času, ki ga imam na razpolago, imam čas, da se pripravim, preberem tožbo vidim, zakaj zadeva gre (B4)*).

- Uporaba družinske mediacije.

Kot **pogoj za uporabo** družinske mediacije v svetovalnem razgovoru ob razvezi socialna delavka, udeležena v raziskavi, navaja vložitev tožbe. Takrat prične uporabljati elemente mediacije, (*Če je vložena tožba, začnem uporabljati elemente mediacije (A9)*).

ali pa kadar se uporabnika ne dogovorita o ključnih zadevah glede otrok (*Se pravi, ko se ne dogovorita o ključnih zadevah otrok (A10)*). Uporabnika posledično te nerazrešene stvari prenašata na odnos do otrok (*Vse te nerazrešene stvari vključujeta v odnos do otrok (A12)*). Druga socialna delavka mediacijo tudi vključi takoj na začetku, dokler so uporabniki še

sami, brez odvetnikov (*Takrat na začetku, dokler sta zakonca še sama brez odvetnikov, uporabim mediacijo. Ko so enkrat vključeni odvetniki, se ne da več (B10)*). V **svetovalnem razgovoru ob razvezi z mediacijo** socialni delavci uporabljajo mediacijo, da bi prišli do sporazuma (*Znotraj svetovalnega pogovora pripeljemo do tega, da uporabimo elemente, da pridemo do sporazuma (C26)*). Socialni delavec začne uporabljati mediacijo takoj na začetku kot pomoč za doseg sporazuma (*Takoj na začetku začnem uporabljati mediacijo (C19)*). Socialni delavec uporabnika ne seznani s tem, da jo uporablja, ker pravi, da je vtkana v sam proces (*Mediacija ni metoda, s katero bi bil nekdo seznani, ker je ne beležimo, vtkana je v sam proces (C28)*). Proces opiše kot mediacijo znotraj svetovalnega razgovora (*Mi imamo možnost znotraj svetovalnega pogovora imeti tri, štiri, pet svetovalnih razgovorov. Pomeni, da so torej to mediacije znotraj svetovalnega razgovora (C27)*). Druga socialna delavka pa jo uporablja, kadar je med uporabnikoma veliko nerazumevanje (*Jaz osebno jo uporabljam, kadar se mi zdi, da so stranke zelo zahtevne (D5)*)./(*Da izkazujejo neko veliko nerazumevanje med seboj (D6)*). Že na začetku postavi bolj določena pravila, kdaj kdo govori, seveda, če uporabnika potrdita, da se strinjata (*In takrat tudi na začetku postavim bolj določena pravila, kako kdo govori, kdaj kdo govori ob tem, da onadva potrdita, da se strinjata. (D7)*)./(*S tem, da se dogovorimo, kako ju lahko ustavim, kadar bi se mi zdelo, da ne spoštujemo osnovnega dogovora, da eden govori in drugi posluša in obratno (D8)*). Pri uporabnikih, ki se niso sami odločili, da poiščejo pomoč, je pomembno, da se držijo strukture, ki je izredno pomembna. Mediacija ima štiri faze, ki jih upoštevajo, da pridejo do želenega cilja (*Pri takih težavnih uporabnikih je struktura izredno pomembna, vedno se je držim (D9)*). Največji dejavnik, zaradi katerega se socialna delavka odloči uporabiti mediacijo, je, da so primeri zahtevni. Sama pravi, da je to pri uporabnikih, ki se visoko cenijo, ki ji dajo vedeti, da so glavni (*To, da so zahtevni primeri. Velikokrat je to pri ljudeh, ki se visoko cenijo, ki ti dajo vedeti, kaj boš pa ti njemu »pametoval« (D16)*). Kadar ji uporabniki dajo že takoj na začetku vedeti, da ne potrebujejo svetovanja, jim pove, da jim je na voljo, če bodo želeli razlago (*Že takoj na začetku dajo vedeti, da svetovanja ne potrebujejo. Takrat razložim, da, če želijo jim dam razlago (D11)*). Bolj pa se posvetijo svetovalnemu pogovoru takrat, ko ji uporabniki sami dajo pobudo (*In svetovanje samo takrat, če sami dajo pobudo, da potrebujejo razlago (D10)*). Zdi se ji, da takrat, ko pove uporabnikom, da bo uporabila tehnike mediacije, dobijo občutek, da z njimi ravnajo drugače in jo jemljejo bolj kot strokovnjakinjo (*Takrat se mi zdi, da ko ti postaviš zadevo. Mu poveš, če se strinja, da uporabiš tehnike mediacije in potem nekako imajo občutek, da so drugače obravnavani in da si ti strokovnjak (D17)*). Ne

glede na to, da uporabljajo tehnike mediacije, pa še vedno delajo v največjo korist otrok. Pogosto so otroci še edina skupna stvar, ki jo imata (*Saj je otrok še edino skupno bojno polje, ki ostaja. Žal. (A13)*). Pomembno je, da se uporabnika zavedata, da ostajata starša za vse življenje. Pomembno je, da spoznata, da je ta vloga najpomembnejša (*Ne glede na to, da se onadva razhajata, je za otroke zelo pomembno, in za njiju, da vesta, da sta starša vse življenje. Ne glede na njun razhod. In če jih v to prepričam, kako pomembna vloga je to, do konca življenja, potem stvar steče (A28)*). / (*Ko enkrat ljudje začutijo, da je to njihovo. Da je to del njiju, redkokdo je, da mu ne bi bilo mar za te stvari (B23)*). Drugi socialni delavki udeleženi v raziskavi se zdi pomembno, da ju poskuša vrniti v tisti partnerski odnos, kjer sta nekoč bila, da konflikte nekako razreši (*To, da poskušam vrniti v partnerski odnos, kaj sta si nekoč bila, da se tudi konflikti nekako razrešijo (B20)*). V socialnem delu je pomembno, da skupaj soustvarjajo želene rešitve. In pomembno je tudi to, da uporabnika vpraša, kako želita biti soudeležena pri tem procesu (*Kako želita biti soudeležena, da tudi tisto, kar želita pelje k tej rešitvi (B21)*). / *Otroci so vajini, oba jih imata rada, pomembni so za vaju oba, kolikor želita biti soudeležena pri tem (B22)*). Mediacija nudi uporabo močne strukture, zaradi katere socialni delavci, vključeni v raziskavo, tudi **uporabljajo tehnike mediacije**. Natančno strukturirane faze, v katerih je natančno opredeljeno, kako morajo potekati (*Struktura, močna struktura (D15)*). Tako v socialnem delu kot pri mediaciji je pomembno, da vzpostavijo delovni odnos in s tem dogovor o sodelovanju (*V mediacijskem postopku so elementi, s katerimi jih usmerjaš v to, kako pomemben je dogovor (A27)*). S tem pa postavijo tudi primeren odnos, v katerem vsak uporabnik pride do besede brez žalitev (*Pa da gre seveda za primeren odnos, ne za žalitve. Neprimeren odnos lahko prekinem (A16)*). Pri mediaciji že v uvodu poudarijo, da je socialni delavec usmerjevalec pogovora (*Mediacija ima že na začetku zelo močan uvod, v katerem jasno povem, da je strokovni delavec usmerjevalec pogovora (A14)*). Z mediacijo ne sprejemajo dejstev v splošni obliki, ampak pogledajo v osnovi namen tega ob tem, da analitično razčlenijo dejstva (*Z mediacijo nikoli ne sprejemaš dejstva v splošni obliki, ampak greš v analitični pogled, da razčleniš in dobiš vpogled, kaj je osnovni namen tega (C21)*). Socialna delavka, udeležena v raziskavi, je tudi mnenja, da je uporaba mediacije dobra tehnika za tiste uporabnike, ki se niso sami odločili, da poiščejo pomoč, ki težko pridejo v institucijo (*Se mi zdi, da je to dobra tehnika pri ljudeh, ki imajo težavo priti v institucijo in mislijo, da to ni stvar, ki bi jo morali narediti. Le kdo se pred sodiščem še pogovarja z nami (D14)*). Največja prednost mediacije in eno glavnih **načel družinske mediacije** je prostovoljna udeležba, kar pa v svetovalnem razgovoru ob razvezi ni vedno (*Največja*

prednost mediacije je, da prideta prostovoljno. To v svetovalnem pogovoru ni vedno (B19)). Socialni delavec v procesu pomoči nikoli ni nepristranski, ker vedno soustvarja skupaj z uporabniki in v proces vključi tudi del sebe. Pri družinski mediaciji pa je ravno ta nepristranskost pomembna, ker daje mediatorju varnost, zagotavlja objektivnost. Pri socialnem delu pa socialni delavec dela po načelu interpozicije in je vsestransko pristranski, saj v proces pomoči vnaša tudi del sebe (Družinska mediacija kot tehnika ti daje varnost, tudi njima daje varnost, ker zagotavlja nepristranskost, torej meni in tistim, ki so v pogovoru, zagotavlja objektivnost, ker tako ne pritiskaš na nobenega (C20))./ (Mediacija je objektivna zadeva, v kateri nimaš potrebe po postavljanju na eno ali drugo stran. (C23)). Tudi načelo samoodgovorne odločitve uporabnika je pomembno, saj jim je s tem načelom vrnjen njihov glas, da povedo svojo zgodbo s svojimi besedami. Socialni delavec je tam, da strankam krepí moč za sprejemanje rešitev. Vse odločitve, ki jih uporabnika sprejmeta, so odvisne od njiju (*Vse pa je odvisno od njiju. Vse odločitve, vse kar govorita je njuna stvar.*(A15)). Najpomembnejše načelo družinske mediacije je, da v celotnem procesu delujejo v največjo korist otrok. Socialna delavka udeležena v raziskavi pove, da je njeno vodilo, ravno to, da starša sama sprejmeta odgovornost za svoje otroke, ker jih nihče ne pozna bolje kot onadva. Da sprejmeta odgovornost tudi za svoje odločitve (*Moje vodilo je, da starša sama prevzameta odgovornost za svoje otroke, ker jih nihče tako dobro ne pozna (B12))./ (In da sama sprejmeta odgovornost za svoje odločitve (B18)). (Trudim se, da bi starša to sama prevzela (B13)).* Pomembno je, da skozi celotni proces sklepajo kompromise za dobrobit otrok (*Sklepanje kompromisov za dobrobit otroka (C22)).* Pomembno je tudi načelo poštenosti in pravičnosti, saj mora socialni delavec ves čas pogovora paziti, da sta uporabnika v procesu enakovredna, da sta oba soudeležena, da ne prihaja do neravnovesja (*Ravno to, da sta v procesu enakopravna (B17))./ (Da jih pripravim na to, da sta enakopravna, ker, če je sistem tehtnice, ne more biti enakopravno (B14))./ (Pomembno je, da sta oba soudeležena. Da ne prihaja do neravnovesja (B16)).* **Postopek mediacija** se razlikuje od svetovalnega razgovora z uporabo mediacije. Mediatorju ni potrebno pričati na sodišču, ne potrebuje oddati nobenega mnenja (*Pa da mediator ni priča na sodišču (A17)).* Če se na mediaciji dogovorijo o vseh zadevah, je dogovor lahko že zavezujoča zadeva, ki jo samo še potrdijo na sodišču (*Če pride do mediacijskega dogovora, je to lahko za sodišče zavezujoča zadeva, ki se na sodišču potrdi. (A18)).* Sodišča veliko uporabljajo mediacijo (*Tako je tudi s sodišču pridruženo mediacijo, sodišča se tega veliko poslužujejo (A19)).* Če na sodišču sklenejo dogovor, je postopek zaključen (*Če se tam sklene dogovor, je to že rešeno (A20)).*

Uporabnika s svojim podpisom zagotovita, da se strinjata. Potem je to že veljavni pravni dokument (*Uporabnika vedno s svojim podpisom zagotovita, da se s tem strinjata. To je potem veljavni pravni dokument. (A24)*). Je pa velika razlika med postopkom mediacije in svetovalnim razgovorom, saj mediacijo izvajajo samo, če se oba uporabnika strinjata, da sta prišla prostovoljno (*Vendar je pri mediaciji nujen pogoj, saj jo lahko izvajam samo, če se oba strinjata, da se gre v nek pogovor (A25)*). Tudi nekateri **centri za socialno delo izvajajo mediacijo** (*Tudi na centrih se tega poslužujejo (A21)*). Socialna delavka udeležena v raziskavi ima **izkušnje izvajanja mediacije** na skupnosti centrov, kjer je vodila mediacije. Bil je težak primer, ampak so se kljub temu uspešno dogovorili (*Jaz sem preko skupnosti centrov vodila pogovor, zaupanje otrok, stiki, zelo zahtevno (A22)*)./ (*Težke delovne razmere, zelo smo se pogajali, ampak sta se dogovorila (A23)*). Vsak proces pomoči je izviren delovni projekt pomoči. Za vsakega uporabnika je drugačen. Tudi pri svetovalnem razgovoru v različnih primerih ni mogoče vplesti mediacije kot pomoč, ampak je to samo **svetovalni razgovor brez mediacije**. Socialna delavka udeležena v raziskavi pove, da se na začetku svetovalnega razgovora odloči, ali je primerno, da uporabi elementa mediacije ali ni. Odvisno je od uporabnikov in svetovalnega razgovora (*Na začetku se odločim ali bom uporabila tehnike mediacije, ali pa je to samo svetovalni razgovor (D12)*).

- Povezava s socialnim delom.

Vloga socialnega delavca je, da na začetku jasno začrta **delovni odnos**. Delovni odnos omogoča, da ustvarjajo rešitve za kompleksne probleme. Tako kot pri socialnem delu je tudi pri mediaciji vzpostavitev odnosa začrtana že v samem uvodu, v prvi fazi mediacijskega postopka (*Mediacija jasno začrta delovni odnos že v samem uvodu (A30)*)./ (*Ja. Mediacija zelo natančno vzpostavlja delovni odnos, to, kar sem že prej rekla (A29)*). Za celotni proces je pomembno, kako vzpostavimo delovni odnos in kako poteka. Začne se z jasnimi in izrečenimi dogovorom o sodelovanju. Pomembno je, da se dogovora udeležijo vsi udeleženi v problemu (*Za odnos se mi zdi pomembno, kako ga vzpostavimo, kako poteka... (B26)*). Dogovor vsebuje pristanek na delo v sedanjosti, tukaj in zdaj, o času, ki ga imajo na voljo, ter dogovor o tem, kako bodo delali. Socialna delavka opiše svojo vlogo in vlogo uporabnikov (*Jaz v vsakem primeru vedno v pogovoru povem, da sem jaz tukaj zato, da sem skupaj z njima, jima pomagam pri dogovarjanju (D23)*)./ (*Ja, pri strukturiranih ljudeh je pomembno, da jim ti na začetku poveš, koliko časa si bomo vzeli, kako bo potekala zadeva, kaj je cilj, do katerega želimo priti, da ga definiramo (D18)*). Pomembno

je, da socialnega delavca, uporabnika sprejmeta (*Seveda. Saj meni je zelo pomembno, da me nekako sprejmeta oba (B24)*). Socialni delavec mora vzpostaviti varen prostor za pogovor, kjer bo vsak uporabnik prišel do besede z mirno komunikacijo (*Vendar na en normalen, miren način (A32)*). (*Ne pa s kričanjem, obtoževanjem, ker tako nikamor ne pridemo (A33)*). Socialni delavec, vključen v raziskavo, tudi poudarja, da je potrebno razumeti, da je postopek čustven za oba uporabnika (*Delovni odnos, ključno je razumeti, da je postopek čustven (C33)*). Pri samem delovnem odnosu je pomembno tudi, kako je uporabnik okrepljen, zlasti če mora socialni delavec najprej okrepiti njegove vire moči. V takem primeru socialni delavec, vključen v raziskavo, navaja, da mediacije ne uporablja. (*Posameznik je odvisen od tega, kako je opremljen (C36)*). /(*Terapevtsko moramo okrepiti posameznika, ker, če greš izvajati mediacijo, ko to ni, potem, z mediacijo ne narediš nič dobrega (C37)*). Tudi v primeru, kadar je preveliko neravnovesje moči, mediacije ne uporabljajo (*Če je preveliko neravnovesje, se moraš vmešati in mediacija tukaj ne paše (C38)*). Socialni delavec v procesu pomoči **soustvarja skupne možne rešitve** skupaj z uporabnikoma. Uporabnika usmerja v želeno rešitev; pomemben je delež, ki ga prispeva socialni delavec (*Socialni delavec je tudi tam, da usmerja pogovor v želeno rešitev (A31)*). /(*Ne v celoti. Zdi se mi, pomemben moj delež, kako ju peljem skozi svetovalni razgovor (B29)*). Pri mediaciji pa celotno odgovornost za rešitev strokovnjak prepusti uporabnikoma (*Vedno odgovornost za odločitve prepustimo uporabniku (D22)*). /(*Odločitve so njihove (B30)*). Pomembno je, da socialni delavec uporabnika usmeri v dobre rešitve. (*Če se le da, upoštevam dogovor strank. Je pa naša naloga v svetovalnem pogovoru tudi ta, da mi rečemo, če je npr. preživnina določena 10 evrov, da rečemo, da s tem otrok ne bo mogel preživeti in ju nekako usmerimo oziroma potisnemo v drugo smer (A41)*). Razvezni postopek je kompleksni proces; včasih potrebujejo tudi več svetovalnih razgovorov, da skupaj pridejo do dobrih rešitev za vse udeležene. Socialna delavka v raziskavi pravi, da nekateri ne želijo sprejeti dejstva, da se drugi partner želi razvezati. V takih primerih je tudi potrebno imeti več svetovalnih razgovorov, da drugi sprejme dejstvo razhoda (*Večkratno dejanje, več svetovalnih pogovorov (A34)*). / (*Zaradi tega je potrebno več srečanj, da stvari potekajo v miru. In da drugi sprejme, da je razhod dejstvo (A37)*). Socialna delavka udeležena v raziskavi uporablja vprašanja v mediaciji, ki so v korist otrok. Uporabnika vpraša, kako otrok doživlja situacijo razveze in kaj bi bilo zanj najbolje. Da uporabnika poskusita pogledati skozi otrokove oči (*Iz mediacije ven je to velikokrat uporabljeno, da starše ozaveštimo, kaj bi otrok rekel, kako bo otrok gledal na te stvari (D26)*). / (*Velik poudarek je na tem, kaj pa otrok, kako on to doživlja, kaj bi on (D25)*). /Naj

si ga predstavljajo, da sedi zraven. Kaj bi si želel (D27)). V takih primerih se uporabnika nehata maščevati drug drugemu. Ob tem spoznata, da to ni borba med njima, ampak gre za otroke (V teh primerih se pri ljudeh ustavita maščevanje, jeza. Takrat pridejo na to raven, da to ni borba med njima, ampak gre za otroka, ki naj bi dobil od obeh staršev najboljše, kar imata in mu lahko nudita (D28)). Pomembno je, da razumemo, da je **razveza** kompleksen proces. Pri razvezi se socialni delavec vedno dotakne težkih zadev. Pri uporabnikih lahko to sproži veliko čustev (Pri ločitvi se vedno nečesa dotakneš (C34))./ (Ločitveni postopek je kot smrt v družini ali zakonu (C30))./ (Tako kot vsaka smrt tudi ločitev prizadene enega in drugega. Tudi tiste, ki so blizu (C31)). Pomembno je, da se socialni delavec zaveda, da so to ljudje, ki so v stiski, ki so zbegani in pod vplivom dogodkov. Socialni delavec jim pomaga kot spoštljiv zagovornik ter jim nudi varni prostor, v katerem se lahko odprejo in pogovorijo (Tukaj imaš ljudi, ki pridejo v stiski, pridejo zbegani pod vplivom dogodkov (C29)).

- Izvajanje mediacije na centrih za socialno delo.

Kot **prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo** socialni delavci v raziskavi vključujejo mediacijsko učinkovitost (Če bi jo izvajali na centrih za socialno delo, bi bila sigurno učinkovita (A42)). V družinskem zakoniku je kot predlog dodana družinska mediacija, ki naj bi jo izvajali na centrih za socialno delo. Socialna delavka, vključena v raziskavo, je mnenja, da bi bilo to odlično (V družinskem zakoniku nalagajo naj bi bila obvezna, kar jaz mislim da bi bilo odlično (A43)). Korist, ki naj bi bila, če bi jo izvajali na centrih, bi bil premik k drugačnemu razmišljanju uporabnikov (Zagotovo bi bile koristi, če bi se izvajala na centrih za socialno delo. Se vidi premike v smeri drugačnega razmišljanja uporabnikov (A45)). Prednost je tudi, da so v mediaciji določena vprašanja, s katerimi uporabnike usmeriš, so hipotetično vsemogoča (Ker so nekateri preveč prepričani v svoje prepričanje, z mediacijo pa ga poskušaš usmeriti z vprašanji, ki so usmerjevalna, hipotetično vsemogoča (A46)). S temi vprašanji uporabnika usmerijo, da razmišlja tudi z vidika otroka (S temi vprašanji ga spraviš v notranji svet, da razmišlja tudi z vidika otroka, kako bo, ko bo on odrasel (A47)). Socialna delavka, udeležena v raziskavi, pa pravi, da ni vse odvisno samo od mediacije, saj je to samo postopek, ki je predpisan, tako kot vsako delo, ki ga opravljajo (Nobena stvar ni odvisna od same mediacije; mediacija je postopek, ki je predpisan, kot vsako delo, ki ga opravljamo (B31)). Ena od prednosti bi bila tudi uporaba več konceptov, s katerimi si lahko socialni delavci pomagajo (Prednost bi bila, uporaba več konceptov dela (D37)). Prednost, da bi mediacijo izvajali na centrih za

socialno delo, bi bila tudi ta, da ljudje pridejo na center za socialno delo lažje, kot pa na sodišče (*Saj najprej pridejo na center, šele potem pridejo na sodišče (B38)*). / (*Pomembno je tudi to, da je na center lažje priti, kot pa na sodišče (B39)*). Prednost je tudi, da ljudje poznajo družinsko mediacijo in se jim zdi ta pristop dela bolj strokoven (*Ko pa ljudje slišijo o družinski mediaciji, pa takoj rečejo, da je to nekaj strokovnega in to se dela na sodišču (D34)*)./ (*Vprašajo, ali jo nudimo. Jaz rečem, ja, ne v celoti, ampak tehnike uporabljamo; ljudje so takoj bolj zadovoljni. (D35)*). Problem pa se pojavi pri **financiranju**. V Sloveniji imamo premalo družinskih mediatorjev, da bi lahko vsak CSD imel svojega. Ker je izobraževanje relativno drago, si ga vsak socialni delavec tudi ne more privoščiti. Centri pa izobraževanja ne morejo financirati (*Ampak je problem, ker imamo premalo mediatorjev zaradi relativno dragega izobraževanja, centri pa tega ne zmorejo. (A44)*). **Pogoj za uspešno uporabo mediacije na centrih za socialno delo** je odvisen od tega, kdo mediacijo izvaja, kako deluje kot mediator in koliko je usposobljen (*Odvisno, kdo jo izvaja, odvisno od tega, kako on deluje kot mediator, koliko je usposobljen (C39)*). **Učinkovito izvajanje mediacije** je odvisno od vsakega socialnega delavca posebej. Odvisno je od tega, kako tisti, ki izvaja mediacijo, osvoji postopek (*Kako tisti, ki ga izvaja, osvoji postopek (B32)*). **Nadgradnja dosedanjega dela** je odvisna od socialnega delavca, kako si želi znanje, ki ga je pridobil, uporabiti v življenju (*Odvisno je tudi od tega, kako dejansko hoče živeti, prenesti znanje v svoje življenje in ga uporabljati B33*). **Socialno delo za ljudi pomeni** nekaj vsakdanjega, socialni delavci so vse manj obravnavani kot kompetentni strokovnjaki (*Njihovo mišljenje, saj pač naj bi bili mi tukaj v službi in nič drugega ne znamo, kot znajo vsi ostali (D32)*). Ljudje jemljejo socialno delo kot nekaj poljudnega (*In to ni nekaj poljudnega, kar socialno delo za ljudi je. (D31)*). Tudi zaradi tega bi mediacija bila prednost, če bi jo izvajali na centrih za socialno delo, saj ljudje to poznajo in jim predstavlja večjo strokovnost.

5. RAZPRAVA

5.1. OMEJITVE RAZISKAVE

Na Centru za socialno delo zaenkrat še ne potrebujejo družinskih mediatorjev, ker same družinske mediacije kot postopka še ne izvajajo na Centrih za socialno delo. Vendar pa imajo nekateri socialni delavci izvedena usposabljanja. Največ jih je samih želelo opraviti usposabljanje. V Ljubljani imamo pet centrov za socialno delo. Najprej sem mislila, da bom prišla do družinskih mediatorjev v ljubljanski regiji. Vendar se je pojavil problem, ker sem ugotovila, da trije centri sploh nimajo družinskega mediatorja, vsaj ne na mestu, ki sem si ga postavila za vzorec. Na CSD Šiški pa so me zavrnili. Ko sem ugotovila, da tako ne bom prišla, do zelenih intervjujev, sem se odločila moj vzorec razširiti na celotno Slovenijo. Kljub neuspehu sem na koncu prišla do štirih strokovnih delavk, ki so mi bile pripravljene pomagati. A moj vzorec je majhen.

Moj vzorec sestavljajo štirje socialni delavci na področju družine, ki vodijo svetovalni razgovor ob razvezi in imajo opravljeno najmanj usposabljanje za mediatorja; trije od tega imajo tudi nadaljnje usposabljanje za družinskega mediatorja. Želela pa bi si, da bi lahko dobila več ljudi, ki bi bili pripravljeni sodelovati. Nekateri intervjuji so kratki, ker so želeli socialni delavci čim prej zaključiti. Na intervjuje nisem dobila dovolj konkretnih odgovorov, ker bi morala postaviti vprašanja bolj konkretno.

5.2. RAZPRAVA O REZULTATIH

- **UPORABA DRUŽINSKE MEDIACIJE.**

Strokovni delavci različno uporabljajo tehnike mediacije. Običajno se odločijo, da bodo tehnike mediacije uporabili v primeru tožbe, spet drugi, ko se uporabnika ne dogovorita o ključnih zadevah otrok. Večina socialnih delavcev mediacijo uporabi že na začetku procesa, ker ima mediacija močan uvod in jasno določi pravila, ki se jih držijo vsi uporabniki. V začetni fazi mediacije pojasnijo uporabnikom, kako postopek poteka, razložijo vloge in naloge in s tem sklenejo dogovor o sodelovanju. Pri socialnem delu je zelo pomembno vzpostaviti dober delovni odnos. Dogovor o sodelovanju je pomemben uvodni ritual, saj pomaga vzpostaviti delovni odnos. Socialna delavka opiše svojo vlogo in vlogo uporabnikov, zagotovi varen prostor za pogovor. V procesu delajo v sedanjosti, tukaj in zdaj. Skupaj z uporabniki soustvarjajo možne rešitve. Vzpostavitev delovnega odnosa

omogoča dober delovni proces pomoči. »Delovni odnos omogoči, da je ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme ljudi zastavljeno kot izvirni delovni projekt« (Čačinovič Vogrničič 2008: 17). Dober delovni odnos omogoča uporabo mediacije; samo z mediacijo delovnega odnosa ne moremo vzpostaviti. Tukaj je zelo pomembno, da ima strokovni delavec znanja socialnega dela, saj mu ta omogočajo, da v pogovoru uporabi tudi mediacijo, ker samo z znanjem mediacije ne more vzpostaviti delovnega odnosa.

Ena od razlik med vzpostavljanjem delovnega odnosa in med mediacijskim postopkom je, da pri mediacijskem postopku dogovor podpišejo, pri socialnem delu pa dogovor o sodelovanju sklenejo ustno. Razlika je tudi v vsebini dogovora, saj se socialni delavec in uporabniki dogovorijo, kako bodo delali in socialni delavec uporabnike povabi k soustvarjanju rešitev.

Uporaba mediacije prispeva s fazami postopka, ki so jasno določene, medtem ko pri socialnem delu vedno znova zastavimo izvirni delovni projekt pomoči, ki je za vsakega uporabnika drugačen. Mediatorjev cilj je uporabnikom pomagati doseči cilj, ki si ga obe strani želita. Tudi socialni delavec je usmerjevalec v procesu pomoči. Z uporabnikoma soustvarja, išče dobre možne rešitve, ju usmerja v dosego cilja. Tako kot je cilj socialnega dela, da uporabnika prideta do skupnih ciljev in rešitev, tako je tudi pri mediaciji. Druga faza mediacije je raziskovanje; poslušajo zgodba enega in drugega, pridobivajo informacije, opredelijo probleme. V socialnem delu ta del imenujemo instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev in je temelj delovnega odnosa. Naloga socialnega delavca je, da soustvari proces pomoči, v katerem uporabniki raziskujejo svoj delež v rešitvi. Vsak uporabnik vstopi s svojo definicijo problema, socialni delavec doda svoje videnje; tako se začne oblikovanje uresničljivega. Pri mediaciji je razlika v tem, da mediator ne deluje iz vsestranske pristranskosti, ampak je nepristranski. On sicer vodi postopek, doda tudi svoj delež, ampak deloval naj bi objektivno. V svetovalnem razgovoru ob razvezi je socialni delavec usmerjevalec postopka. Izredno pomembno je, da najdemo obliko sodelovanja, ki je uresničljiva. Gre za soodkrivanje načina, kako sodelovati v spremembi življenja, kako odkriti nove, dobre, zaželenne alternative (Čačinovič Vogrničič 2008:80). Družinska mediacija je proces, v katerem je družina na prehodu iz ene strukture v drugo. Namen družinske mediacije je lajšanje komunikacije, sodelovalno odločanje in nova opredelitev odnosov (Parkinson 2011: 22).

- KDAJ SOCIALNI DELAVCI UPORABLJAJO MEDIACIJO?

Socialni delavci so si enotni pri tem, da jo uporabijo že takoj na začetku, ker, kot pravijo, ima jasno strukturiran uvod. Po mojem mnenju je tako tudi pri socialnem delu, saj je vzpostavljanje delovnega odnosa s sklenitvijo dogovora o sodelovanju ključnega pomena. Socialni delavec udeležen v raziskavi pravi tudi, da je mediacija vtkana v sam proces dela. Zdi se mi, da je to zato, ker se dobro povezuje s socialnim delom, in tako z obema procesoma hitreje pride do sporazuma oziroma dogovora. Socialna delavka pa mediacijo uporabi, kadar čuti, da je med uporabnikoma veliko nerazumevanje in to z mediacijo pomaga omiliti.

- NA KAKŠEN NAČIN UPORABLJAJO MEDIACIJO V SVETOVALNEM RAZGOVORU OB RAZVEZI?

Socialni delavci uporabljajo elemente mediacije kot pomoč pri doseganju sporazuma oziroma vodenja razgovora. Socialni delavec, vključen v raziskavo, pravi, da je mediacija vtkana v sam proces.

- PREDNOSTI MEDIACIJE.

Mediacijo znotraj svetovalnega pogovora uporabljajo kot obliko pomoči, s katero si strokovni delavci pomagajo, da uporabnika izrazita svoje mnenje, ideje, težave in pričakovanja. Uporabnika izmenjata stališča; na podlagi interesov poskušajo najti ustrezno rešitev za obe strani. V mediaciji prevzmeta uporabnika sama odgovornost za rešitev. Strokovni delavci se ves čas postopka trudijo, da ju usmerjajo k temu, da sta sama odgovorna. Tako ima mediacija moč, da okrepi oziroma da na novo vzpostavi odnos zaupanja in spoštovanja (Metelko 2016). Čez celotni proces skupaj soustvarjajo, da bi prišli do sporazuma oziroma dogovora uporabnikov. V mediaciji uporabljajo določene tehnike, s katerimi si pomagajo priti do želenih rešitev. Tako kot pri socialnem delu se tudi pri mediaciji ne osredotočajo na preteklost ampak na sedanost in prihodnost: predvsem, kaj lahko naredijo tukaj in zdaj. Med tehnike spadajo tudi aktivno poslušanje, zagotavljanje ravnovesja moči, povzemanje, pozitiven jezik, spodbujanje posameznika, da govori v lastnem imenu. Vse to uporabljajo tudi pri socialnem delu. Tehnika aktivnega poslušanja je ena temeljnih tehnik v mediaciji (Ristin 2011: 96). Pri aktivnem poslušanju je pomembno, da uporabnika ne prekinjamo, se odzivamo na njegovo govorjenje, mediator je pozoren na uporabnika, vzpostavlja očesni stik, opazuje mimiko, držo telesa. Z aktivnim poslušanjem da uporabniku vedeti, da mu je pomemben, da ga razume. Tako kot socialni delavci tudi mediatorji pri svojem delu uporabljajo povzemanje. Povzemanje je pomembno zato, ker

tako pokažejo uporabniku, da ga aktivno poslušajo. S povzemanjem strokovni delavec pomaga slišati uporabniku, kaj je povedal, in s tem preveri, ali je prav razumel. Kratek povzetek pomaga načrtovati naslednji korak (Parkinson 2011:93). Tako kot pri socialnem delu je tudi pri mediaciji pomembna uporaba pozitivnega jezika, saj uporabnike na tak način pomirijo. Pomembno je tudi, kakšne besede uporabljajo, da ne prizadenejo uporabnikov. Socialna delavka, ki je sodelovala v raziskavi, je povedala, da ji mediacija pomaga zaradi močne strukture. Mediatorji si pomagajo z vprašanji za strukturiranje mediacijskega procesa. Dobro zastavljena vprašanja mediatorjem zagotavljajo pozitiven izid. Zastavljanje vprašanj pomaga ohranjati strukturo in nadzor (Parkinson 2011: 98). Socialna delavka udeležena v raziskavi je povedala, da veliko pripomorejo tudi hipotetična vprašanja, ker z njimi opazijo premiki v pogledih ljudi. V socialnem delu bi tako vprašanje imenovali vprašanje čudeža in odnosna vprašanja. Hipotetična vprašanja pomagajo ljudem, da si zamislijo možen scenarij, ne da bi ga morali izpolniti. Tako vprašanje lahko uporabnika osvobodi od trenutne situacije. S temi vprašanji si pomagajo, da vidijo, kaj si uporabnik želi.

- TEMELJNA NAČELA DRUŽINSKE MEDIACIJE V POVEZAVI S KONCEPTI DELA V SOCIALNEM DELU.

V svetovalnem razgovoru se socialni delavci opirajo tudi na načela družinske mediacije, saj je glavni namen načel vzpostaviti identiteto in varovanje tistih, ki jo uporabljajo (Parkinson 2011: 23). Lisa Parkinson v svoji knjigi družinska mediacija (2011) navaja kot temeljno načelo družinske mediacija krepitev moči. Strokovni delavec pomaga uporabnikom sprejeti samostojne, zavestne in premišljene odločitve. S tem bi povezala koncept socialnega dela, perspektivo moči. Za uporabnike je pomembno, da jih socialni delavec okrepi, jim pomaga sprejeti dogovor, ki bo v korist obema uporabnikoma. Socialnega delavca perspektiva moči usmeri, da spoštljivo išče uporabnikove vire moči. S tem mu pomaga doseči želene cilje. Proces mediacije in socialnega dela se razlikuje toliko, da je pri mediaciji izid prepuščen uporabniku. Pri socialnem delu pa socialni delavec vodi uporabnika, skupaj z njim soustvarja možne rešitve. Nekateri socialni delavci, udeleženi v raziskavi, ostajajo pri svojem delu nepristranski, objektivni, in prepustijo izid uporabnikoma. Drugi pa ju usmerjajo na poti do zelenih izidov. Strokovni delavec mora tudi zagotoviti varni prostor, za vse v procesu. Tako pri mediaciji kot pri socialnem delu je to zelo pomembno. Prav tako se prepleta načelo pravičnosti in poštenosti s socialnim delom. Strokovnjak mora zagotoviti enake možnosti za vse uporabnike. Pomembno je, da

sta uporabnika enakovredno vključena v proces. Tudi socialni delavci, vključeni v raziskavo, se v celotnem proces trudijo zagotavljati ravnovesje moči. Eno od načel družinske mediacije je tudi, da se osredotoča na sedanjost in prihodnost, ne pa na preteklost. (Parkinson 2011: 23-28). Tudi to načelo se povezuje s socialnim delom, saj v socialnem delu v sedanjosti, tukaj in zdaj, iščejo dobre možne rešitve. Socialni delavci, udeleženi v raziskavi, so izpostavili tudi načelo nepristranskosti mediatorja. Strokovni delavec nima želje po tem, da se postavi na eno ali drugo stran. Samo usmerja postopek. Pri socialnem delu pa je socialni delavec vsestransko pristranski, saj ne more biti nepristranski, ker s tem ne more soustvarjati skupaj z uporabnikoma. To pa ne pomeni, da se socialni delavec postavlja na eno ali na drugo stran, ampak deluje po načelo interpozicije. Pomembno je, da vključi svoj del v procesu pomoči. To pa ne pomeni, da se socialni delavec odloči namesto uporabnikov.

Najpomembnejšo načelo, ki ga lahko vključijo v svetovalni razgovor, je, da je vse usmerjeno v največjo korist otrok. Sklepanje kompromisov je za dobrobit otrok.

Čisti postopek mediacije se razlikuje od svetovalnega pogovora, saj v svetovalnem pogovoru uporabimo le tehnike mediacije, ki nam pomagajo pri delu. Ena izmed prednosti mediacije je ta, da strokovnemu delavcu ni potrebno pričati na sodišču. Tudi celotni postopek je zaupen; vsi udeleženi v postopku morajo spoštovati načelo zaupnosti. To je razlika v primerjavi s svetovalnim pogovorom, ko strokovni delavec poda mnenje na sodišče. V veliki večini sam proces mediacije izvajajo na sodiščih.

- BI BILA MEDIACIJA LAHKO BOLJ UČINKOVITA?

Predlog družinskega zakonika je, da bi družinsko mediacijo izvajali na Centrih za socialno delo. Vendar je problem ravno v tem, da je financiranje pomanjkljivo. Sami centri ne zmorejo financirati usposabljanja. Strokovni delavci pa si tudi težko privoščijo drago izobraževanje. Je pa mnenje večine, da bi v primeru, če bi bila mediacija na centrih, bila zagotovo učinkovita, saj so vidni premiki v smeri drugačnega razmišljanja. Tudi sami uporabniki so zainteresirani za družinsko mediacijo; veliko tudi povprašujejo po njej, saj ima večji sloves kot pa svetovalni razgovor ob razvezi. Sedaj je mediacija še stvar sodišča, ker prinaša denar. Ljudje v njej vidijo strokovnost, ki je marsikdo v socialnem delu ne vidi. Mnenje nekaterih ljudi je, da socialni delavci ne vedo nič več kot ostali ljudje.

Ljudje mislijo, da je socialno delo nekaj poljudnega. Menim pa, da bi, če bi na centrih za socialno delo dosledno in strokovno uporabljali koncepte socialnega dela v svetovalnem razgovoru ob razvezi, lahko večkrat z uporabniki soustvarili dogovore tudi brez uporabe mediacije. Zdi se mi, da je v svetovalnem razgovoru ob razvezi poleg dosledno uporabljenih konceptov delovnega odnosa, mogoče vključiti tudi elemente mediacije, s katerimi strokovni delavci lahko pomagajo razrešiti konflikte med uporabniki. Ljudje so bolj zadovoljni, če strokovni delavec uporablja več konceptov. Je pa tudi res, da je vse odvisno od strokovnih delavcev, koliko tega, kar se naučijo oziroma osvojijo, so pripravljeni prenesti v svoje delo in življenje. Konec koncev je pomembno, da ljudje, ki iščejo pomoč, do nje tudi pridejo. Zato obstajajo Centri za socialno delo: za ljudi, ki so v stiski, ki ne vidijo več poti naprej. Da lahko pridejo in jim strokovni delavec nudi pomoč. Pomembno je soustvarjanje z ljudmi.

Socialno delo in mediacija sta zelo povezana; uporabljeni so podobni elementi in veščine. Tudi načela družinske mediacije povezujejo s koncepti socialnega dela. Edina razlika, ki je opazna, pa je ta, da je mediacija postopek, ki ga izvajajo samo na sodiščih, in da uporabnika prideta prostovoljno. Razlika je tudi v tem, da mediatorju ni treba pričati na sodišču, socialni delavec v procesu svetovalnega razgovora ob razvezi pa mora mnenje poslati na sodišče. Razlika je tudi v tem, da je vloga mediatorja opisana kot nepristranska, v socialnem delu pa izhajamo iz vsestranske pristranskosti oziroma načela interpozicije. Kljub vsemu pa se mi zdi, da sta si mediacija in socialno delo v določenih elementih zelo podobna in se med seboj povezujeta.

6. SKLEPI

- Uporaba družinske mediacije.

Socialni delavci različno uporabljajo tehnike mediacije.

Večina socialnih delavcev uporabi elemente mediacije na začetku pogovora.

Tehnike mediacije uporabijo v primeru, ko gre za tožbo ali pa se uporabnika ne dogovorita o ključnih zadevah, povezanih z otroki.

Ena od razlik med mediacijo in socialnim delom je, da mediacija poteka po natančno določenih fazah, v socialnem delu pa soustvarimo proces skupaj z ljudmi in vedno znova vzpostavimo izvirni delovni projekt pomoči.

Vloga mediatorja je opisana kot nepristranska, socialni delavci pa smo vsestransko pristranski.

- Kdaj socialni delavci uporabljajo mediacijo?

Socialni delavci so si enotni, da mediacijo uporabijo na začetku procesa svetovalnega razgovora ob razvezi.

Mediacija ima jasno strukturiran uvod.

Z uporabo konceptov socialnega dela in elementov mediacije skupaj socialni delavci hitreje pridejo do sporazuma.

Uporabijo jo tudi, kadar je med uporabnikoma veliko nerazumevanje.

- Na kakšen način uporabljajo mediacijo v svetovalnem razgovoru ob razvezi?

Mediacija je vtkana v sam proces dela socialnih delavk.

- Prednosti mediacije.

Mediacijo uporabljajo kot oblika pomoči znotraj svetovalnega razgovora ob razvezi.

Uporabnika sama sprejmeta odgovornost za rešitev.

Tako kot pri socialnem delu se tudi pri mediaciji deluje v sedanosti.

Tehnike mediacije se povezujejo s tehnikami, ki jih uporabljamo pri socialnem delu.

Tako kot pri socialnem delu so tudi pri mediaciji pomembna strukturirana vprašanja.

Tako kot pri socialnem delu so tudi pri mediaciji pomembna dobro zastavljena vprašanja, saj zagotavljajo pozitiven izid.

- Temeljna načela družinske mediacije v povezavi s koncepti dela v socialnem delu.

Po načelu pravičnosti in poštenosti mora mediator zagotoviti enake možnosti vsem uporabnikom, tako kot socialni delavec zagotavlja glas vsem udeležnim v procesu.

Po načelu osredotočenosti na prihodnost in ne na preteklost, je mediacija osredotočena na sedanjost in prihodnost. Tudi pri socialnem delu je pomembno, da delamo v sedanjosti, tukaj in zdaj, za dosego želenih izidov v prihodnosti.

Načelo največje koristi otrok je načelo, ki ga upoštevajo skozi celotni proces mediacije; tudi pri socialnem delu v svetovalnem razgovoru je pomembno, da socialni delavec celotni proces usmerja v največjo korist otrok.

- Bi bila mediacija lahko bolj učinkovita?

Učinkovita uporaba mediacije je odvisna od strokovnih delavcev, ki jo izvajajo.

Socialni delavci, vključeni v raziskavo, so mnenja, da bi bila učinkovita, če bi jo izvajali na centrih za socialno delo.

Socialna delavka, vključena v raziskavo, je mnenja, da je uporaba mediacije učinkovita, saj zagotavlja premike v smeri drugačnega razmišljanja uporabnikov.

Zaradi pomanjkljivega financiranja je usposabljanje za mediatorja težko dosegljivo.

7. PREDLOGI

Predlogi za praktično delovanje:

- predlagam, da socialni delavci, ki delajo na področju razvez, **dosledno uporabljajo znanja socialnega dela**, saj ta zagotavljajo, da je dober izid soustvarjen z obema partnerjema, saj imamo veliko elementov, ki jih uporabljajo v mediaciji, že razvitih v socialnem delu.
- Predlagam, da se socialni delavci na Centrih za socialno delo **seznani s tehnikami družinske mediacije na brezplačnih predavanjih**, ki so koristna pri svetovalnih razgovorih, saj skupaj s koncepti socialnega dela pripomorejo h kvalitetnejšemu doseganju sporazuma.
- Predlagam **usposabljanje za družinske mediatorje**; za tiste strokovne delavce na Centrih za socialno delo, ki delajo na področju družine.
- Predlagam, **da ima vsak Center za socialno delo vsaj enega družinskega mediatorja na področju družine**.
- Predlagam, da **predmet Družinska mediacija obdržijo na predmetniku** Fakultete za socialno delo, saj da študentom vpogled v družinsko mediacijo.

Predlogi glede nadaljnjega raziskovanja:

- predlagam, večji vzorec socialnih delavk na področju družine, ki izvajajo svetovalni razgovor in imajo zaključeno najmanj usposabljanje za mediatorja.
- Predlagam, da bi postavila bolj konkretna vprašanja, da se odgovori ne bi ponavljali in bi dobila bolj vsebinsko poglobljene odgovore.
- Predlagam, da bi več spraševala o samih tehnikah družinske mediacije. Lahko bi raziskovala tudi, kako se točno določene tehnike povezujejo s socialnim delom.
- Predlagam, da bi naslednji, ki bi raziskoval to temo, imel več izkušenj na področju svetovalnega razgovora in družinske mediacije, saj bi lahko tako pridobil v intervjuju več relevantnih podatkov za analizo.

8. UPORABLJENA LITERATURA:

- ★ Anderson, K., (2007). *Učinkovito reševanje konfliktov*. Tuma, Ljubljana.
- ★ Beck,U., Beck,E., (2006). *Popolnoma normalni kaos ljubezni*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
- ★ Betetto, N., Hajtnik, Z., Jelen Kosi, V., Klemenčič, A., Kociper, M., Končina Peternel, M., Milivojević, Z., Novak, J., Ovčak Kos, M., Ozimek, B., Ristin, G., Tavčar, R. (ur. Ristin, G., Hajtnik, Z.) (2012). *Mediacija v teoriji in praksi: veliki priročnik o mediaciji*. Ljubljana: Društvo mediatorjev Slovenije.
- ★ Bush, R.A., Folger, J. P. (2005), *Obljuba mediacije. Transformativni pristop k obvladovanju konfliktov*, Zavod Rakmo, Ljubljana.
- ★ Čaćinovič Vogrinčič. G. (1998). *Psihologija družine: prispevek k razvidnosti družinske skupine*. Ljubljana, Znanstveno in publicistično središče.
- ★ Čaćinovič Vogrinčič. G. (2008). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.
- ★ Čaćinovič Vogrinčič.G., L. Kobal., Mešl N., Možina M. (2008). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- ★ Ford,D., (2003), *Razveza- začetek novega življenja*, Ganeš, Kranj.
- ★ Iršič, M. (2010). *Mediacija*. Ljubljana, Mladinska knjiga.
- ★ Iršič, M., (2004). *Umetnost obvladovanja konfliktov*, Zavod Rakmo, Ljubljana.
- ★ Iršič, M., (2007). *Uvod v razreševanje konfliktov v medosebnih odnosih*. Zavod Rakmo, Ljubljana.

- ★ Iršič, M., Lenarčič, S., (2009). *Družinska mediacija – in njena uporabnost v vsakdanjem življenju*. Zavod Rakmo, Ljubljana.
- ★ Irving, H., Benjamin M., (2002). *Therapeutic Family Mediation: Helping Families Resolve Conflict*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- ★ Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo Centri za socialno delo. Dostopno na: http://www.scsd.si/tl_files/scsd/dokumenti/katalog_1_6_2.pdf , (5. 5. 2016, 16.00)
- ★ Kraljić, Suzana (2005). *Družinska mediacija: uspešno starševstvo kljub neuspešnemu partnerstvu*, Fakulteta za socialno delo, 44, 3.
- ★ Kuntzag, L., (1997). *Ločitev boli. Otroci in starši v ločitvenem dogajanju*. Kres, Ljubljana.
- ★ Lamovec, T., 1991, *Spretnost v medosebnih odnosih*, Zavod Republike Slovenije za produktivnost dela, Ljubljana.
- ★ Mesec, B. (2013/2014). Metodologija raziskovanja v socialnem delu I. Študijsko gradivo. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.
- ★ Mešl, N. (2008). *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino* (Procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.
- ★ Metelko Lisec, T. (2004). *Socialne veščine – orodje za večjo socialno uspešnost*. Socialna pedagogika, Ljubljana, 8, 1, 97-112 .
- ★ Metelko, T.P. (2013). *Družinska mediacija kot metoda reševanja sporov v družini*. Doktorska disertacija. Ljubljana. Pedagoška fakulteta.
- ★ Metelko, T.P. (2016). *Mediacija v socialnem delu*. Študijsko gradivo. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.

- ★ Parkinson, L. (2011). *Družinska mediacija*. Ljubljana: Inštitut za mediacijo Concordia.

- ★ Pel, M., (2010). *Napotitev na mediacijo. Kako do učinkovitega predloga za mediacijo.* GV založba, Ljubljana.

- ★ Predlog Družinskega zakonika. Dostopno na: http://www.mddsz.gov.si/si/zakonodaja_in_dokumenti/predpisi_v_pripravi/ (4. 6. 2016, 9.00)

- ★ Pružinska, J., (2013). *Social and educational aspects of family mediation*. Social education, 3., 35: 167-180.

- ★ Roberts, M., (2014). *Mediation in Family Disputes: Principles of Practice*.

- ★ Skynner, R., Cleese, J., (1994). *Družine in kako v njih preživeti*. Založba Tangram, Ljubljana.

- ★ Šetinc Tekavc, M. (2002). *Mediacija: sporazumno reševanje sporov v teoriji in praksi*. Tržič: Učila International.

- ★ Štadler, A., Starič Žikič, N., Borucky, V., Križan Lipnik, A., Černetič, M., Perpar, I., Valenček, K., (2009). *Otrok in ločitev od staršev, da bi odrasli lažje razumeli otroke*. Otroci d.o.o., Ljubljana.

- ★ Šugman Bohinc, Lea, Čačinovič Vogrinčič, Gabi (2000). *Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino*, Fakulteta za socialno delo, 39, 3.

- ★ Tepavčević, Žarko (2005). *Razveza zakonske zveze in uspešnost svetovanja zakoncem na CSD Ljubljana - Šiška*, Fakulteta za socialno delo, 44, 3.

- ★ Tomori, M., (1994). *Knjiga o družini*, EWO, Ljubljana.

- ★ Ule, M., (2005). *Psihologija komuniciranja*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.

- ★ Videmšek, Petra (2008). *Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela*. Socialno delo. 47, 3/6, 209-217, 391, 399.

- ★ Zakon o alternativnem reševanju sodnih sporov – ZARSS, Ur. l. RS, št. 97/2009).

- ★ Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (2004). Ur. l. 69/2004 (ZZZDR-UPB1). Dostopno na <http://www.uradnilist.si/1/objava.jsp?urlid=200469&stevilka=3093>

- ★ Zakon po mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah – ZMCGZ, Ur. L. RS št. 56/2008.

- ★ Zupančič K., Novak B.,. Predpisi o zakonski zvezi in družinskih razmerjih s pojasnili. U. l. RS. Ljubljana. 2008.

9. PRILOGE

9.1. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Tabela 3: Pripisovanje kod in kategorij izjavam

A: socialna delavka, CSD Ribnica

B: socialne delavka, CSD Trebnje

C: socialni delavec, CSD Moste-Polje

D: socialna delavka, CSD Moste-Polje

Številka izjave	Izjava	koda	Kategorija	tema
A1	Navadno dobimo od sodišča že predlog tožbe ali sporazuma za razvezo.	Tožba ali sporazum za razvezo	Zakonsko predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi
A2	Tam je že določeno, komu se zaupajo otroci.	Zaupanje otrok v vzgojo in varstvo v predlogu tožbe ali sporazuma	Zakonsko predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi
A3	Saj pri nas potekajo svetovalni razgovori samo v primerih, ko imata zakonca skupne otroke.	Skupni otroci	Pogoji za svetovalni razgovor ob razvezi	Svetovalni razgovor ob razvezi
A4	Če otrok ni oziroma so polnoletni, tega svetovalnega razgovora ni.	Mladoletnost otrok	Pogoji za svetovalni razgovor ob razvezi	Svetovalni razgovor ob razvezi
A5	Svetovalni razgovor je namenjen prav temu, da se dogovorita o preživnini, o zaupanju otrok, o stikih. Zato je usmerjen v to smer.	Dogovor o stikih in preživnini	Namen svetovalnega razgovora ob razvezi	Svetovalni razgovor ob razvezi
A6	V predlogu sodišča, že piše, komu je otrok zaupan...	Predlog sodišču	Zakonsko predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi
A7	...strokovni delavec pa preveri, ali je odločitev prava ali ne.	Naloga strokovnega delavca	Otrokova korist	Svetovalni razgovor ob razvezi
A8	V kolikor se zakonca ne strinjata, je podana tožba in v takih primerih prihaja do vsemogočih stvari.	Ob nestrinjanju je podana tožba	Zakonsko predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi
B1	Postopek je predpisan.	postopek	Zakonsko Predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi
B2	Jaz začnem tako, da, ko dobim predlog tožbe, pošljem ven vabila za ljudi.	Povabilo na pogovor	Zakonsko predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi
B3	Vabilo jim pošljem vsaj 23 dni vnaprej. Da imajo dovolj časa. Da tudi, če vabila ne sprejmejo, odleži	Dovolj časa za prejem vabila	Zakonsko predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi

	na pošti, da imajo potem še 8 dni časa.			
B4	V tem času, ki ga imam na razpolago, imam čas, da se pripravim, preberem tožbo, vidim za kaj zadeva gre.	Priprave na razgovor	Način dela	Svetovalni razgovor ob razvezi
B5	Torej, če poznam, če pride že prej kdo od zakoncev, navadno so to ženske, mame. Pridejo po informacije, če imajo strahove. V konflikth je tega kar dosti.	Iskanje Informacije	Vsebina svetovalnega pogovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
B6	Sama tožba mi ni toliko pomembna, meni je pomembno tisto, ko sta pri meni. Da iz tistega nekaj naredimo.	Ravnanje v sedanosti	Namen svetovalnega razgovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
B7	Zame je pomembno, da sama prevzameta odgovornost za to, kako bosta poskrbela za otroke.	Prevzemanje odgovornosti za otroke	Namen svetovalnega razgovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
B8	Da pogledata tudi na svoj partnerski odnos, kaj pravzaprav se je v tem času izgubilo.	Partnerski odnos	Vsebina svetovalnega pogovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
B9	Več dam poudarka na to, kar se zgodi v pisarni, te stvari so mi pomembne, ne samo tiste, ki so napisane.	Ravnanje v sedanosti	Vsebina svetovalnega pogovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
C1	Pri izvenzakonski skupnosti je tako, da morata najprej priti na CSD, se dogovoriti, ker če tega ni, ne moreta vložiti tožbe.	Razpad izvenzakonske zveze	Zakonsko predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi
C2	Ko prideta zakonca, obstajata dve stvari. Prva je njihova pripravljenost. Sama, brez vpletanja sodišča ali z vpletenostjo sodišča. Če prideta brez sodišča, lahko da želita doseči dogovor/sporazum.	Pripravljenost doseči sporazum	Vsebina svetovalnega pogovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
C3	Če želita doseči sporazum, uporabim elemente mediacije.	Uporabljene tehnike mediacije	Način dela	Svetovalni razgovor ob razvezi
C4	Če imajo že dogovor, se pridejo pozanimati, kaj morajo storiti.	Informacije	Vsebina svetovalnega pogovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
C5	Potem jim jaz dam samo informacije, ki so potrebne.	Podajanje informacij	Način dela	Svetovalni razgovor ob razvezi

C6	Obrazec mora biti oddan za sporazum in gresta lahko na sodišče, če jih zanima samo postopek.	Postopek pri razpadu izven zakonske skupnosti	Zakonsko predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi
C7	Lahko pa prideta k meni zato, ker bi se rada ločila. In se samo ne strinjata, ali se razhajata okoli nekaterih stvari. To pa lahko uredita pri meni.	Ureditev stvari, o katerih se ne strinjata	Namen svetovalnega razgovora ob razvezi	Svetovalni razgovor ob razvezi
C8	Potem pa pogovor izvedemo tukaj, spet z elementi mediacije.	Uporaba tehnik mediacije	Način dela	Svetovalni razgovor ob razvezi
C9	Najprej morajo dobiti informacije, kakšne možnosti imajo, komu zaupati otroka, mami, očetu, tretji osebi.	Informacije o možnostih za skrb otroka	Vsebina svetovalnega razgovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
C10	Potem se pri njih preveri, koliko so stari otroci, ali so se že pogovorili z njimi, kaj so prednosti, slabosti.	pogovor o otrocih	Vsebina svetovalnega razgovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
C11	Potem se gre na drugo točko, ki govori o stikih. Komu je otrok zaupan.	Stiki	Vsebina svetovalnega pogovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
C12	Znotraj stikov imaš dve skrajnosti: tista, ki je najboljša za otroke, in tista, ki je za starše.	Dve skrajnosti znotraj stikov	Vsebina svetovalnega razgovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
C13	Stiki po dogovoru niso sodno izvršljivi. Ob primeru težav ne more pomagati nihče, saj ne vemo, kako sta se dogovorila.	Sodna izvršljivost	Zakonsko predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi
C14	Bolj natančno, kot so stiki definirani, bolj pomembno je to. Saj se tako vsi držijo odločbe.	Natančno definiranje stikov	Vsebina svetovalnega razgovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
C15	Pomembno je, da obstaja dogovor staršev. Je pomembnejši kot odločba, če pa to ne gre, velja odločba.	Dogovor staršev o stikih.	Vsebina svetovalnega razgovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
C16	Preživnina je tretja stvar. Sodišče ne rabi upoštevati dogovora staršev, lahko spremeni višino preživnine.	Odločitev sodišča o preživnini	Zakonsko predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi
C17	Center pa v plačilne liste in premoženje nima vpogleda.	CSD nima vpogleda v premoženje	Zakonsko predpisan postopek	Svetovalni razgovor ob razvezi
C18	Če se starša ne dogovorita	Dogovor na sodišču	Zakonsko predpisan	Svetovalni razgovor ob razvezi

	glede preživnine, se to dogovorijo s pomočjo sodišča.		postopek	razvezi
D1	V bistvu svetovalni razgovor tako poteka, da najprej par seznanim z vsebino svetovalnega pogovora, kaj je njegov namen.	Seznani tev para z vsebino svetovalnega pogovora in namenom	Vsebina svetovalnega razgovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
D2	Potem pa glede na to, da je to vedno zadeva, ki je poslana sodiščem, vprašam, če sta seznanjena, če je tožba, z vsebino tožbe.	Seznani tev z vsebino tožbe	Vsebina svetovalnega razgovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
D3	Povem da je namen, da se sporazumeta, kaj je korist otrok.	Sporazum o koristi otrok	Namen svetovalnega razgovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
D4	Potem se začnemo pogovarjati s ciljem sporazuma in koristi otrok.	Pogovor o sporazumu in koristi otrok	Vsebina svetovalnega razgovora	Svetovalni razgovor ob razvezi
A9	Če je vložena tožba, začnem uporabljati elemente mediacije.	Vložena tožba	Pogoj za uporabo	Uporaba družinske mediacije
A10	Se pravi, ko se ne dogovorita o ključnih zadevah otrok.	Nezmožnost dogovora o zadevah otrok	Pogoji za uporabo	Uporaba družinske mediacije
A11	Dostikrat je v ozadju tudi premoženje.	Premoženje	Pogoji za uporabo	Uporaba družinske mediacije
A12	Vse te nerazrešene stvari vključujeta v odnos do otrok.	Nerazrešene stvari	Pogoji za uporabo	Uporaba družinske mediacije
A13	Saj je otrok še edino skupno bojno polje, ki ostaja. Žal.	Skupno polje	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
A14	Mediacija ima že v začetku zelo močan uvod. v katerem se jasno pove, da je strokovni delavec usmerjevalec pogovora.	Močan uvod	Uporaba tehnik mediacije	Uporaba družinske mediacije
A15	Vse pa je odvisno od njiju. Vse odločitve, vse, kar govorita, je njuna stvar	Samoodgovornost	Načela družinske mediacije	Uporaba družinske mediacije
A16	Pa da gre seveda za primeren odnos, ne za žalitve. Neprimeren	Skrb za ravno vesje moči	Uporaba tehnik mediacije	Uporaba družinske mediacije

	odnos se lahko prekine.			
A17	Pa da mediator ni priča na sodišču,	Mediator ni dolžan pričati na sodišču	Postopek mediacije	Uporaba družinske mediacije
A18	Če pride do mediacijskega dogovora, je to lahko za sodišče zavezujoča zadeva, ki se na sodišču potrdi.	Mediacijski dogovor	Postopek mediacije	Uporaba družinske mediacije
A19	Tako je tudi s sodišču pridruženo mediacijo; sodišča se tega veliko poslužujejo.	Sodišča veliko uporabljajo mediacijo	Postopek mediacije	Uporaba družinske mediacije
A20	Če se tam sklene dogovor, je to že rešeno.	Sklenitev dogovora na sodišču	Postopek mediacije	Uporaba družinske mediacije
A21	Tudi na centrih se tega poslužujejo	Mediacijo izvajajo tudi na centrih za socialno delo	Uporaba na CSD	Uporaba družinske mediacije
A22	Jaz sem preko skupnosti centrov vodila pogovor, zaupanje otrok, stiki, zelo zahtevno.	Vodenje mediacije	Izkušnje izvajanja mediacije	Uporaba družinske mediacije
A23	Težke delovne razmere, zelo smo se pogajali, ampak sta se dogovorila.	Težak primer, kljub temu je prišlo do sporazuma	Izkušnje izvajanja mediacije	Uporaba družinske mediacije
A24	Uporabnika vedno s svojim podpisom zagotovita, da se s tem strinjata. To je potem veljavni pravni dokument.	Strinjanje pokažeta s podpisom	Postopek mediacije	Uporaba družinske mediacije
A25	Vendar je pri mediaciji en nujen pogoj, saj se jo lahko pelje samo, če se oba strinjata, da se gre v nek pogovor	Nujen pogoj za mediacijo	Postopek mediacije	Uporaba družinske mediacije
A26	Saj večkrat se od začetka strinjata, potem pa je nekdo z nečim nezadovoljen in se zadeva konča.	Nezadovoljstvo	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
A27	V mediacijskem postopku so elementi, s katerimi jih usmerjaš v to, kako pomemben je dogovor.	Elementi, ki pomagajo k usmeritvi dobrega dogovora	Uporaba tehnik mediacije	Uporaba družinske mediacije
A28	Ne glede na to, da se onadva razhajata, je za otroke zelo pomembno in za njiju, da vesta, da sta starša vse življenje. Ne glede na njun razhod. In če se jih v to prepriča, kako pomembna vloga je	Pomembnost starševstva	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije

	to do konca življenja, potem stvar steče.			
B10	Takrat na začetku, dokler sta zakonca še sama brez odvetnikov, uporabim mediacijo. Ko so enkrat vključeni odvetniki, se ne da več.	Pomembnost uporabe mediacije na začetku	Pogoji za uporabo	Uporaba družinske mediacije
B11	Ko gredo enkrat k odvetnikom, ne moreš več nič. Ker niso naravnani na odnos.	Odvetniki imajo ne odnosi pristop	Postopek mediacije	Uporaba družinske mediacije
B12	Moje vodilo je, da starša sama prevzmeta odgovornost za svoje otroke, ker jih nihče tako dobro ne pozna.	Samoodgovornost	Načela družinske mediacije	Uporaba družinske mediacije
B13	Trudim se, da bi starša to sama prevzela.	Samoodgovornost	Načela družinske mediacije	Uporaba družinske mediacije
B14	Da jih pripravim na to, da sta enakopravna, ker, če je sistem tehtnice, ne more biti enakopravno.	Enakopravnost v postopku	Načela družinske mediacije	Uporaba družinske mediacije
B15	Da tudi drugi začuti, da so otroci od obeh	Otroci so njuni	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
B16	Pomembno je, da sta oba soudeležena. Da ne prihaja do neravnovesja.	Soudeležnost, enakopravnost	Načelo družinske mediacije	Uporaba družinske mediacije
B17	Ravno to, da sta v procesu enakopravna.	Enakopravnost v procesu	Načela družinske mediacije	Uporaba družinske mediacije
B18	In da sama sprejmeta odgovornost za svoje odločitve.	Samoodgovornost	Načela družinske mediacije	Uporaba družinske mediacije
B19	Največja prednost mediacije je, da prideta prostovoljno. To v svetovalnem pogovoru ni vedno.	Prostovoljnost	Načela družinske mediacije	Uporaba družinske mediacije
B20	To, da poskušam vrniti v partnerski odnos, kar sta si nekoč bila, da se tudi konflikti, nekako razrešijo.	Razrešitev konfliktov	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
B21	Kako želita biti soudeležena, da tudi tisto, kar želita pelje k tej rešitvi.	Soudeležena v rešitvi.	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
B22	Otroci so vajini, oba jih imata rada, pomembni so za vaju oba, kolikor želita	Soudeležena v rešitvi	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije

	biti soudeležena pri tem.			
B23	Ko enkrat ljudje začutijo, da je to njihovo. Da je to del njiju, redko kdo, da mu ne bi bilo mar za te stvari.	Soudeležnost v rešitvi	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
C19	Takoj na začetku začnem uporabljati mediacijo.	Začetek uporabe tehnik mediacije	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
C20	Družinska mediacija kot tehnika ti daje varnost, tudi njima daje varnost. Zato ker zagotavlja nepristranskost, torej meni in tistim, ki so v pogovoru, zagotavlja objektivnost, ker tako ne pritiskaš na nobenega.	Nepriistranskost	Načela družinske mediacije	Uporaba družinske mediacije
C21	Z mediacijo nikoli ne sprejemaš dejstva v splošni obliki, ampak greš v analitični pogled, da razčleniš in dobiš vpogled, kaj je osnovni namen tega.	Razčlenitev dejstev	Uporaba tehnik mediacije	Uporaba družinske mediacije
C22	Sklepanje kompromisov za dobrobit otroka.	Največja otrokova korist	Načela družinske mediacije	Uporaba družinske mediacije
C23	Mediacija je objektivna zadeva, v kateri nimaš potrebe po postavljanju na eno ali drugo stran.	Nepriistranskost	Načela družinske mediacije	Uporaba družinske mediacije
C24	Ne obstaja mediacija kot oblika dela.	Mediacija kot tehnika	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
C25	Da bi se pogovarjali o mediaciji kot mediaciji, znotraj pogovora se uporablja kot tehnika, mi ne rečemo da bomo mediirali sedaj.	Mediacija kot tehnika znotraj svetovalnega pogovora	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
C26	Znotraj svetovalnega pogovora pripeljemo do tega, da uporabimo elemente, da pridemo do sporazuma.	Mediacija kot pomoč za doseg sporazuma	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
C27	Mi imamo možnost znotraj svetovalnega pogovora imeti tri, štiri, pet svetovalnih pogovorov. Pomeni da so torej to mediacije znotraj svetovalnega pogovora.	Mediacije znotraj svetovalnih razgovorov	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije

C28	Mediacija ni metoda, s katero bi bil nekdo seznanjen, ker jo ne beležimo, vtkana je v sam proces.	Mediacija je vtkana v sam proces.	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
D5	Jaz osebno jo uporabljam, kadar se mi zdi, da so stranke zelo zahtevne	Zahtevne stranke	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
D6	Da izkazujejo neko veliko nerazumevanje med seboj.	Nerazumevanje	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
D7	In takrat tudi na začetku postavim bolj določena pravila, kako kdo govori, kdaj kdo govori, s tem, da onadva potrdita, da se strinjata.	Določena pravila	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
D8	S tem, da se dogovorimo, kako ju lahko ustavim, kadar bi se mi zdelo, da ne spoštujemo osnovnega dogovora, da eden govori in drugi posluša in obratno.	Določena pravila	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
D9	Pri takih težavnih uporabnikih je struktura izredno pomembna, vedno se je držim	Struktura	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
D10	In svetovanje samo takrat, če sami dajo pobudo, da potrebujejo razlago.	Svetovanje, če potrebujejo razlago	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
D11	Že takoj na začetku dajo vedeti, da svetovanja ne potrebujejo. Takrat razložim, da če želijo jim dam razlago	Dodatna svetovanja na pobudo stranke	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
D12	Na začetku se odločim, ali bom uporabila tehnike mediacije, ali pa je to samo svetovalni razgovor.	Samo svetovalni razgovor brez mediacije	Svetovalni razgovor brez mediacijo	Uporaba družinske mediacije
D13	Pri teh primerih pa držimo strukturo, kar je zapisano, in kar oni želijo vedeti od mene.	Struktura	Svetovalni razgovor brez mediacije	Uporaba družinske mediacije
D14	Se mi zdi, da je to ena dobra tehnika pri ljudeh, ki imajo težavo priti v institucijo in mislijo da to ni stvar, ki bi jo morali. Le kdo se pred sodiščem	Neprijetnost v instituciji	Svetovalni razgovor brez mediacije	Uporaba družinske mediacije

	še pogovarja z nami.			
D15	Struktura, močna struktura.	Močna struktura	Uporaba tehnik mediacije	Uporaba družinske mediacije
D16	To, da so zahtevni primeri. Velikokrat je to pri ljudeh, ki se visoko cenijo, ki ti dajo vedeti, kaj boš pa ti njemu, pametoval.	Zahtevnost primera	Svetovalni razgovor z mediacijo	Uporaba družinske mediacije
D17	Takrat se mi zdi, da ko ti postaviš zadevo, mu poveš, če se strinja, da uporabiš tehnike mediacije in potem nekako imajo občutek, da so drugače obravnavani in da si ti strokovnjak,	Ozaveščanje uporabnika s tehnikami mediacije	Uporaba tehnik mediacije	Uporaba družinske mediacije
A29	Ja. Mediacija zelo natančno vzpostavlja delovni odnos, to, kar sem že prej rekla.	Vzpostavitev delovnega odnosa	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
A30	Mediacija jasno začrta delovni odnos že v samem uvodu.	Pomembnost uvoda	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
A31	Socialni delavec je tudi tam, da usmerja pogovor v želeno rešitev	Usmerjanje v rešitev	Soustvarjanje skupnih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
A32	Vendar na en normalen, miren način.	Varno okolje	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
A33	Ne pa s kričanjem, obtoževanjem, ker tako nikamor ne pridemo.	Mirna komunikacija	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
A34	Večkratno dejanje, več svetovalnih pogovorov.	Dogovor o nadaljevanju svetovalnega pogovora	Soustvarjanje skupnih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
A35	Vmes prihajajo njune nerazrešene zadeve.	Nerazrešene zadeve	Soustvarjanje skupnih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
A36	Običajno eden odide, drugi je užaljen, čustveno še ni predelal.	Ni še čustvene predelave	Soustvarjanje skupnih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
A37	Zaradi tega je potrebno več srečanj, da stvari potekajo v miru. In da te drugi sprejme, da je razhod dejstvo.	Pomembno zagotoviti več srečanj / varen prostor za pogovor	Soustvarjanje skupnih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
A38	Če se le da, prepustimo izid uporabnikoma.	Prepustimo izid uporabnikoma	Soustvarjanje skupnih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
A39	Sicer, če bi mi odločali, bi bila to naša odločitev in to ne velja.	Strokovnjak ne odloča	Soustvarjanje skupnih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom

A40	Slej ko prej bodo uporabniki šli po svoje.	Razhod	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
A41	Če se le da, se upošteva dogovor strank. Je pa naša naloga v svetovalnem pogovoru tudi ta, da mi rečemo, če je npr. preživnina določena 10 evrov, da rečemo, da s tem otrok ne bo mogel preživeti, in ju nekako usmerimo. Oziroma potisnemo v drugo smer.	Usmerjanje v želeno, smiselno spremembo.	Soustvarjanje skupnih možnih rešitev.	Povezava s socialnim delom
B24	Seveda. Saj meni je zelo pomembno, da me nekako sprejmeta oba	Uporabnik sprejme strokovnjaka, odstop od moči	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
B25	Družina v drugačni obliki ostaja. Jaz rečem, da se je razširila. Otrokom poskušamo tudi tako predstaviti.	Razširjena družina	Reorganizirana družina	Povezava s socialnim delom
B26	Za odnos se mi zdi pomembno, kako ga vzpostavimo, kako poteka...	Pomembno, kako vzpostavimo delovni odnos	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
B27	...odločitve pa so na koncu njihove.	Uporabnik prevzame odgovornost za svoje odločitve	Soustvarjanje skupnih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
B28	Trudim se, da bi te stvari, ki se jih pogovarjamo oziroma delamo na njih, znali tudi prenesti v njihovo življenje.	Prenašanje izkušenj, pridobljenih v svetovalnem razgovoru v življenje	Soustvarjanje skupnih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
B29	Ne v celoti. Zdi se mi, pomemben moj delež, kako ju peljem skozi svetovalni razgovor.	Strokovni delavec usmerja pogovor	Soustvarjanje skupnih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
B30	Odločitve so njihove.	Uporabnik prevzame odgovornost za svoje odločitve	Soustvarjanje skupnih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
C29	Tukaj imaš ljudi, ki pridejo v stiski, pridejo zbegani, pod vplivom dogodkov	Ljudje v stiski	Razveza	Povezava s socialnim delom
C30	Ločitveni postopek je kot smrt v družini ali zakonu.	Boleč postopek	Razveza	Povezava s socialnim delom
C31	Tako kot vsaka smrt ločitev prizadene, enega in drugega. Tudi tiste, ki so blizu.	Ločitev prizadene tudi bližnje.	Razveza	Povezava s socialnim delom

C32	Pri nekaterih sproži to sovraštvo krivdo, kup čustev.	Sprožilec negativnih čustev	Razveza	Povezava s socialnim delom
C33	Delovni odnos, ključno je razumeti, da je postopek čustven	Čustveni postopek	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
C34	Pri ločitvi se vedno nečesa dotakneš	Sprožilec negativnih čustev	Razveza	Povezava s socialnim delom
C35	Mediacija ni terapevtsko delo, ne more biti. Tako kot terapevtsko delo ni mediacija, svetovalni razgovor pa ni eno ne drugo.	Svetovalni razgovor ni ne mediacija ne terapija	Mediacija ni terapevtsko delo	Povezava s socialnim delom
C36	Posameznik je odvisen od tega, kako je opremljen	Opremljenost uporabnika	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
C37	Terapevtsko moramo okrepiti posameznika, ker, če greš izvajati mediacijo, ko to ni, potem z mediacijo ne narediš nič dobrega.	Krepitev posameznika	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
C38	Če je preveliko neravnovesje, se moraš vmešati in mediacija tukaj ne paše.	Uravnovešanje moči	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
D18	Ja, pri strukturiranih ljudje je pomembno, da jim ti na začetku poveš, koliko časa si bomo vzeli, kako bo potekala zadeva, kaj je cilj, do katerega želimo priti, da ga definiramo.	Dober dogovor o poteku	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
D19	Drugače se predstavi vsebina svetovalnega pogovora, se pravi, ni tistega nekako dela z uporabnikom po intuiciji ampak dejansko struktura.	Strukturirano delo	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
D20	In za tiste, ki to potrebujejo, pomeni varnost.	Varnost	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
D21	Nekateri potrebujejo ta profesionalen odnos. Strokovno. Hitro realizirana zadeva po jasnih okvirjih.	Strokovni odnos	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
D22	Vedno odgovornost za odločitve prepustimo uporabniku.	Uporabnik prevzame odgovornost za	Soustvarjanje dobrih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom

		svoje odločitve		
D23	Jaz v vsakem primeru vedno v pogovoru povem, da sem jaz tukaj zato, da sem skupaj z njima, jima pomagam pri dogovarjanju.	Vloga socialnega delavca	Delovni odnos	Povezava s socialnim delom
D24	Ampak odgovornost za njune odločitve je njihova.	Uporabnik prevzame odgovornost za svoje odločitve	Soustvarjanje dobrih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
D25	Velik poudarek je na tem, kaj pa otrok, kako on to doživlja, kaj bi on.	Otrokova korist	Soustvarjanje dobrih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
D26	Iz mediacije ven je to velikokrat uporabljeno, da starše ozavestimo, kaj bi otrok rekel, kako bo otrok gledal na te stvari.	Ozavestiti o otrokovem pogledu	Soustvarjanje dobrih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
D27	Naj si ga predstavljajo, da sedi zraven. Kaj bi si želel.	Otrokove želje	Soustvarjanje dobrih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
D28	V teh primerih se pri ljudeh ustavi maščevanje, jeza. Takrat pridejo na to raven, da to ni borba med njima, ampak gre za otroka, ki naj bi dobil od obeh staršev najboljše, kar imata in mu lahko nudita.	Otrokova korist	Soustvarjanje dobrih možnih rešitev	Povezava s socialnim delom
A42	Če bi se izvajala na centrih za socialno delo, bi bila sigurno učinkovita.	Učinkovita	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
A43	V družinskem zakoniku nalagajo, naj bi bila obvezna, kar jaz mislim da bi bilo odlično.	Na predlog družinskega zakonika obvezna	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
A44	Ampak je problem, ker imamo premalo mediatorjev zaradi relativno dragega izobraževanja, centri pa tega ne zmorejo.	Predrago izobraževanje	Pomanjkljivo financiranje	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
A45	Zagotovo bi bile koristi, če bi se izvajala na centrih za socialno delo. Se vidi premike v smeri drugačnega razmišljanja uporabnikov.	Premik razmišljanju v	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
A46	Ker so nekateri preveč prepričani v svoje prepričanje, z mediacijo	Usmerjanje uporabnika, z usmerjevalnimi	Prednosti izvajanja mediacije na	Izvajanje mediacije na Centrih za

	pa ga poskušaš usmeriti z vprašanji, ki so usmerjevalna, hipotetično vsemogoča.	vprašanji.	centrih za socialno delo	socialno delo
A47	S temi vprašanji ga spraviš v notranji svet, da razmišlja tudi z vidika otroka, kako bo, ko bo on odrasel.	Usmerjanje uporabnika	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
B31	Nobena stvar ni odvisna od same mediacije, mediacija je postopek, ki je predpisan kot vsako delo, ki ga opravljamo.	Predpisani postopek	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
B32	Odvisno je, kako tisti, ki izvaja postopek, osvoji postopek.	Povezovanje procesov	Učinkovito izvajanje	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
B33	Odvisno je tudi od tega, kako dejansko hoče živeti, prenesti znanje v svoje življenje in ga uporabljati.	Uporaba veščin	Nadgradnja dosedanjega dela	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
B34	To je vsaka stvar tako: ljudje veliko vemo, ampak koliko od tega, kar znamo prenesti v svoje življenje in uporabljati, pa je od vsakega uporabnika odvisno.	Uporaba veščin	Nadgradnja dosedanjega dela	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
B35	Zelo velike prednosti bi se pokazale, če bi se mediacija izvajala na centrih za socialno delo.	Velike prednosti	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
B36	Ljudje pridejo na center, ko imajo težavo, ko vidijo, da nekaj je. Ko ne moreš več v nekem odnosu.	Ljudje pridejo na center, ko imajo problem, ne vidijo rešitve	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
B37	Važno je, da veš kje dobiti pomoč, ko jo ljudje potrebujejo.	Kje dobiti pomoč, ko jo potrebuješ	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
B38	Saj najprej pridejo na center, šele potem pridejo na sodišče.	Najprej pridejo na center	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
B39	Pomembno je tudi to, da je na center lažje priti,	Najprej pridejo na center	Prednosti izvajanja	Izvajanje mediacije na

	kot pa na sodišče.		mediacije na centrih za socialno delo	Centrih za socialno delo
C39	Odkvisno, kdo jo izvaja, odkvisno od tega, kako on deluje kot mediator, koliko je usposobljen.	Usposobljenost mediatorja	Pogoji za uspešno uporabo mediacije na CSD	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
C40	Ne gre za prednosti, gre za lobi. Sedaj je to stvar sodišča, ker nosi denar.	Mediacija je stvar sodišča, saj nosi denar	Pristojnost sodišča	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
C41	Tisti, ki jo opravlja, dobi za to denar in trenutno to opravlja sodišče.	Mediator je plačan za izvajanje mediacije	Pristojnost sodišča	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
C42	Problem so finance, če bi bila zastoj, se ne bi nikjer opravljala.	Financiranje	Pomanjkljivo financiranje	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
D29	Bi bila in bo učinkovita, če nam bo zakonik kdaj to naložil. Ker to znamo delati.	Učinkovitost mediacije	Nadgradnja dosedanjega dela	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
D30	Ko bo to priznано kot mediacija, ker ljudem veliko pomeni, neka tehnika, ki se sliši drugače.	Priznanje mediacije kot tehnike dela	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
D31	In to ni nekaj poljudnega, kar socialno delo za ljudi je.	Poljudnost	Pomen socialnega dela za ljudi	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
D32	Njihovo mišljenje, saj pač naj bi bili mi tukaj v službi in nič drugega ne znamo, kot znajo vsi ostali.	Njihovo mišljenje	Pomen socialnega dela za ljudi	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
D33	Niso seznanjeni s koncepti in tako razmišljajo.	Nepoučenost	Pomen socialnega dela za ljudi	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
D34	Ko pa ljudje slišijo o družinski mediaciji, pa ljudje takoj rečejo, da je to nekaj strokovnega in to se dela na sodišču.	Pomen mediacije za ljudi	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
D35	Vprašajo, ali jo nudimo. Jaz rečem, ja, ne v celoti, ampak tehnike uporabljamo, ljudje so takoj bolj zadovoljni.	Pomen mediacije za ljudi	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo
D36	Če ponudiš več konceptov, so ljudje bolj zadovoljni. Če dobro opravljaš svetovalni razgovor, je to odlično,	Povezovanje različnih tehnik dela	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo

	več znaš, je boljše. Ljudje so bolj zadovoljni.			
D37	Prednost bi bila uporaba več konceptov dela.	Več konceptov	Prednosti izvajanja mediacije na centrih za socialno delo	Izvajanje mediacije na Centrih za socialno delo

9.2. Razporeditev izjav po temah

1. SVETOVALNI RAZGOVOR OB RAZVEZI

- Zakonsko predpisan postopek.

(A1) Navadno dobimo od sodišča že predlog tožbe ali sporazuma za razvezo.

(A2) Tam je že določeno, komu se zaupajo otroci.

(A6) V predlogu sodišča že piše, komu je otrok zaupan.

(A8) Če se zakonca ne strinjata, je podana tožba in v takih primerih prihaja do vsemogočih stvari.

(B1) Postopek je predpisan.

(B2) Jaz začnem tako, da, ko dobim predlog tožbe, pošljem ven vabila za ljudi.

(B3) Vabilo jim pošljem vsaj 23 dni vnaprej. Da imajo dovolj časa. Da tudi, če vabila ne sprejmejo, da odleži na pošti, da imajo potem še 8 dni časa.

(C1) Pri izvenzakonski skupnosti, je tako, da morata najprej priti na CSD se dogovoriti, ker če tega ni, ne moreta vložiti tožbe.

(C6) Obrazec mora biti oddan za sporazum in gresta lahko na sodišče, če jih zanima samo postopek.

(C13) Stiki po dogovoru niso sodno izvršljivi. V primeru težav ne more pomagati nihče, saj ne vemo, kako sta se dogovorila.

(C16) Preživnina je tretja stvar. Sodišče ne rabi upoštevati dogovora staršev, lahko spremeni višino preživnine.

(C17) Center pa v plačilne liste in premoženje nima vpogleda.

(C18) Če se starša ne dogovorita glede preživnine, se to dogovorijo s pomočjo sodišča.

- Namen svetovalnega razgovora ob razvezi.

(A5) Svetovalni razgovor je namenjen prav temu, da se dogovorita o preživnini, o zaupanju otrok, o stikih. Zato je usmerjen v to smer.

(B6) Sama tožba mi ni toliko pomembna, meni je pomembno tisto, ko sta pri meni. Da iz tistega nekaj naredimo.

(B7) Zame je pomembno, da sama prevzameta odgovornost, za to, kako bosta poskrbela za otroke.

(C7) Lahko pa prideta k meni zato, ker bi se rada ločila. In se samo ne strinjata ali se razhajata okoli nekaterih stvari. To pa lahko uredita pri meni.

(D3) Povem da je namen, da se sporazumeta, kaj je korist otrok.

- Otrokova korist.

(A7) Strokovni delavec pa preveri, ali je odločitev prava ali ne.

- Pogoji za svetovalni razgovor.

(A3) Saj pri nas potekajo svetovalni razgovori samo v primerih, ko imata zakonca skupne otroke.

(A4) Če otrok ni oziroma so polnoletni, tega svetovalnega razgovora ni.

- Vsebina svetovalnega razgovora.

(B5) Torej če poznam, če pride že prej kdo od zakoncev, navadno so to ženske, mame. Pridejo po informacije, če imajo strahove. V konfliktih je tega kar dosti.

(B8) Da pogledata tudi na svoj partnerski odnos, kaj pravzaprav se je v tem času izgubilo.

(B9) Več dam poudarka na to, kar se zgodi v pisarni, te stvari so mi pomembne, ne samo tiste, ki so napisane.

(C2) Ko prideta zakonca, obstajata dve stvari. Prva je njihova pripravljenost. Sama, brez vpletanja sodišča ali z vpletenostjo sodišča. Če prideta brez sodišča, lahko želita doseči dogovor/sporazum.

(C4) Če imajo že dogovor, se pridejo pozanimati, kaj morajo storiti.

(C9) Najprej morajo dobiti informacije, kakšne možnosti imajo, komu zaupati otroka, mami, očetu, tretji osebi.

(C10) Potem se pri njih preveri, koliko so stari otroci, ali so se že pogovorili z njimi, kaj so prednosti, slabosti.

(C11) Potem se gre na drugo točko, ki govori o stikih. Komu je otrok zaupan.

(C12) Znotraj stikov imaš dve skrajnosti: tista, ki je najboljša za otroke, in tista, ki je za starše.

C14 Bolj natančno, kot so stiki definirani, bolj pomembno je to. Saj se tako vsi držijo odločbe.

(C15) Pomembno je, da obstaja dogovor staršev. Je pomembnejši kot odločba, če pa to ne gre, velja odločba.

(D1) V bistvu svetovalni razgovor tako poteka, da najprej par seznanim z vsebino svetovalnega pogovora, kaj je njegov namen.

(D2) Potem pa glede na to, da je to vedno zadeva, ki je poslana sodiščem. Vprašam, če sta seznanjena, če je tožba, z vsebino tožbe.

(D4) Potem se začnemo pogovarjati s ciljem sporazuma in koristi otrok.

- Način dela.

(B4) V tem času, ki ga imam na razpolago, imam čas da se pripravim, preberem tožbo, vidim, za kaj zadeva gre.

(C3) Če želita doseči sporazum, uporabim elemente mediacije.

(C5) Potem jim jaz dam samo informacije, ki so potrebne.

(C8) Potem pa pogovor izvedemo tukaj, spet z elementi mediacije.

2. UPORABA DRUŽINSKE MEDIACIJE

- Pogoji za uporabo

(A9) Če je vložena tožba, začnem uporabljati elemente mediacije.

(A10) Se pravi, ko se ne dogovorita o ključnih zadevah otrok.

(A11) Dostikrat je v ozadju tudi premoženje.

(A12) Vse te nerazrešene stvari vključujeta v odnos do otrok.

(B10) Takrat na začetku, dokler sta zakonca še sama brez odvetnikov, uporabim mediacijo. Ko so enkrat vključeni odvetniki, se ne da več.

- Svetovalni razgovor z mediacijo.

(A13) Saj je otrok še edino skupno bojno polje, ki ostaja. Žal.

(A26) Saj večkrat se od začetka strinjata, potem pa je nekdo z nečim nezadovoljen in se zadeva konča.

(A28) Ne glede na to, da se onadva razhajata, je za otroke zelo pomembno, in za njiju, da vesta, da sta starša vse življenje. Ne glede na njun razhod. In če se jih v to prepriča, kako pomembna vloga je to, do konca življenja, potem stvar steče.

(B15) Da tudi drugi začuti, da so otroci od obeh.

(B20) To, da poskušam vrniti v partnerski odnos, kar sta si nekoč bila, da se tudi konflikti nekako razrešijo.

(B21) Kako želita biti soudeležena, da tudi tisto, kar želita pelje k tej rešitvi.

(B22) Otroci so vajini, oba jih imata rada, pomembni so za vaju oba, kolikor želita biti soudeležena pri tem.

(B23) Ko enkrat ljudje začutijo, da je to njihovo. Da je to del njiju, redko kdo, da mu ne bi bilo mar za te stvari.

(C19) Takoj na začetku začnem uporabljati mediacijo.

(C24) Ne obstaja mediacija kot oblika dela.

(C25) Da bi se pogovarjali o mediaciji kot mediaciji, znotraj pogovora se uporablja kot tehnika, mi ne rečemo da bomo mediiirali sedaj.

(C26) Znotraj svetovalnega pogovora pripeljemo do tega, da uporabimo elemente, da pridemo do sporazuma.

(C27) Mi imamo možnost znotraj svetovalnega pogovora imeti tri, štiri, pet svetovalnih pogovorov. Pomeni da so torej to mediacije znotraj svetovalnega pogovora

(C28) Mediacija ni metoda, s katero bi bil nekdo seznanjen, ker je ne beležimo, vtkana je v sam proces.

(D5) Jaz osebno jo uporabljam, kadar se mi zdi, da so stranke zelo zahtevne.

(D6) Da izkazujejo neko veliko nerazumevanje med seboj.

(D7) In takrat tudi na začetku postavim bolj določena pravila, kako kdo govori, kdaj kdo govori s tem, da onadva potrdita, da se strinjata.

(D8) S tem, da se dogovorimo, kako ju lahko ustavim, kadar bi se mi zdelo, da ne spoštujemo osnovnega dogovora, da eden govori in drugi posluša in obratno.

(D9) Pri takih težavnih uporabnikih je struktura izredno pomembna, vedno se je držim.

(D10) In svetovanje samo takrat, če sami dajo pobudo, da potrebujejo razlago.

(D11) Že takoj na začetku dajo vedeti, da svetovanja ne potrebujejo. Takrat razložim, da, če želijo, jim dam razlago.

(D16) To, da so zahtevni primeri. Velikokrat je to pri ljudeh, ki se visoko cenijo, ki ti dajo vedeti, kaj boš pa ti njemu pametoval.

(D17) Takrat se mi zdi, da, ko ti postaviš zadevo. Mu poveš, če se strinja, da uporabiš tehnike mediacije in potem nekako imajo občutek, da so drugače obravnavani in da si ti strokovnjak.

- Uporaba tehnik mediacije.

(A14) Mediacija ima že v začetku zelo močan uvod, v katerem se jasno pove, da je strokovni delavec usmerjevalec pogovora.

(A16) Pa da gre seveda za primeren odnos, ne za žalitve. Neprimeren odnos se lahko prekine.

(A27) V mediacijskem postopku so elementi, s katerimi jih usmerjaš v to, kako pomemben je dogovor.

(C21) Z mediacijo nikoli ne sprejemaš dejstva v splošni obliki, ampak greš v analitični pogled, da razčleniš in dobiš vpogled, kaj je osnovni namen tega.

(D15) Struktura, močna struktura.

(D13) Pri teh primerih pa držimo strukturo, kar je zapisano in kar oni želijo vedeti od mene.

(D14) Se mi zdi, da je to ena dobra tehnika pri ljudeh, ki imajo težavo priti v institucijo in mislijo, da to ni stvar, ki bi jo morali. Le kdo se pred sodiščem še pogovarja z nami.

- Načela družinske mediacije.

(A15) Vse pa je odvisno od njiju. Vse odločitve, vse kar govorita, je njuna stvar.

(B12) Moje vodilo je, da starša sama prevzameta odgovornost za svoje otroke, ker jih nihče tako dobro ne pozna.

(B13) Trudim se, da bi starša to sama prevzela.

(B14) Da jih pripravim na to, da sta enakopravna, ker če je sistem tehtnice, ne more biti enakopravno.

(B16) Pomembno je, da sta oba soudeležena. Da ne prihaja do neravnovesja.

(B17) Ravno to, da sta v procesu enakopravna.

(B18) In da sama sprejmeta odgovornost za svoje odločitve.

(B19) Največja prednost mediacije je, da prideta prostovoljno. Kar v svetovalnem pogovoru ni vedno.

(C20) Družinska mediacija kot tehnika ti daje varnost, tudi njima daje varnost. Zato ker zagotavlja nepristranskost, torej meni in tistim ki so v pogovoru, zagotavlja objektivnost, ker tako ne pritiskaš na nobenega.

(C22) Sklepanje kompromisov za dobrobit otroka.

(C23) Mediacija je objektivna zadeva, v kateri nimaš potrebe po postavljanju na eno ali drugo stran.

- Postopek mediacije.

(A17) Pa da mediator ni priča na sodišču

(A18) Če pride do mediacijskega dogovora, je to lahko za sodišče zavezujoča zadeva, ki se na sodišču potrdi.

(A19) Tako je tudi s sodišču pridruženo mediacijo; sodišča se tega veliko poslužujejo.

(A20) Če se tam sklene dogovor, je to že rešeno.

(A24) Uporabnika vedno s svojim podpisom zagotovita, da se s tem strinjata. To je potem veljavni pravni dokument.

(A25) Vendar je pri mediaciji en nujen pogoj, saj se jo lahko pelje samo, če se oba strinjata, da se gre v nek pogovor.

(B11) Ko gredo enkrat k odvetnikom, ne moreš več nič. Ker niso naravnani na odnos.

- Uporaba mediacije na centrih za socialno delo.

(A21) Tudi na centrih se tega poslužujejo.

- Izkušnje izvajanja mediacije.

(A22) Jaz sem preko skupnosti centrov vodila pogovor, zaupanje otrok, stiki, zelo zahtevno.

(A23) Težke delovne razmere, zelo smo se pogajali, ampak sta se dogovorila.

- Svetovalni razgovor ob razvezi brez mediacije.

(D12) Na začetku se odločim, ali bom uporabila tehnike mediacije, ali pa je to samo svetovalni razgovor.

3. POVEZAVA S SOCIALNIM DELOM.

- Delovni odnos..

- (A29) Ja. Mediacija zelo natančno vzpostavlja delovni odnos, to, kar sem že prej rekla.
- (A30) Mediacija jasno začrta delovni odnos že v samem uvodu.
- (A32) Vendar na en normalen, miren način.
- (A33) Ne pa s kričanjem, obtoževanjem, ker tako nikamor ne pridemo.
- (A40) Slej ko prej bodo uporabniki šli po svoje.
- (B24) Seveda. Saj meni je zelo pomembno, da me nekako sprejmeta oba.
- (B26) Za odnos se mi zdi pomembno, kako ga vzpostavimo, kako poteka...
- (C33) Delovni odnos, ključno je razumeti, da je postopek čustven.
- (C36) Posameznik je odvisen od tega, kako je opremljen.
- (C37) Terapevtsko moramo okrepiti posameznika, ker če greš izvajati mediacijo, ko to ni, potem z mediacijo ne narediš nič dobrega.
- (C38) Če je preveliko neravnovesje, se moraš vmešati in mediacija tukaj ne paše.
- (D18) Ja, pri strukturiranih ljudje je pomembno, da jim ti na začetku poveš, koliko časa si bomo vzeli, kako bo potekala zadeva, kaj je cilj, do katerega želimo priti, da ga definiramo.
- (D19) Drugače se predstavi vsebina svetovalnega pogovora, se pravi, ni tistega nekako dela z uporabnikom po intuiciji ampak dejansko struktura.
- (D20) In za tiste, ki to potrebujejo, pomeni varnost.
- (D21) Nekateri potrebujejo ta profesionalen odnos. Strokoven. Hitro realizirana zadeva, po jasnih okvirjih.
- (D23) Jaz v vsakem primeru vedno v pogovoru povem, da sem jaz tukaj zato, da sem skupaj z njima, jima pomagam pri dogovarjanju.
- Mediacija ni terapevtsko delo.
- (C35) Mediacija ni terapevtsko delo, ne more biti. Tako kot terapevtsko delo ni mediacija, svetovalni razgovor pa ni eno ne drugo.
- Soustvarjanje skupnih dobrih možnih rešitev.

- (A31) Socialni delavec je tudi tam, da usmerja pogovor v želeno rešitev.
- (A34) Večkratno dejanje, več svetovalnih pogovorov.
- (A35) Vmes prihajajo njune nerazrešene zadeve.
- (A36) Ponavadi eden odide, drugi je užaljen, čustveno še ni predelal.
- (A37) Zaradi tega je potrebno več srečanj, da stvari potekajo v miru. In da drugi sprejme, da je razhod dejstvo.
- (A38) Če se le da, prepustimo izid uporabnikoma.
- (A39) Sicer, če bi mi odločali, bi bila to naša odločitev in to ne velja.
- (A41) Če se le da, se upošteva dogovor strank. Je pa naša naloga v svetovalnem pogovoru tudi ta, da mi rečemo, če je npr. preživnina določena 10 evrov, da rečemo, da s tem otrok ne bo mogel preživeti, in ju nekako usmerimo. Oziroma potisnemo v drugo smer.
- (B27) ...odločitve pa so na koncu njihove.
- (B28) Trudim se, da bi te stvari, ki se jih pogovarjamo oziroma delamo na njih, znali tudi prenesti v njihovo življenje.
- (B29) Ne v celoti. Zdi se mi pomemben moj delež, kako ju peljem skozi svetovalni razgovor.
- (B30) Odločitve so njihove.
- (D22) Vedno odgovornost za odločitve prepustimo uporabniku.
- (D24) Ampak odgovornost za njune odločitve je njihova.
- (D25) Velik poudarek je na temu, kaj pa otrok, kako on to doživlja, kaj bi on.
- (D26) Iz mediacije ven je to velikokrat uporabljeno, da starše ozavešimo, kaj bi otrok rekel, kako bo otrok gledal na te stvari.
- (D27) Naj si ga predstavljajo, da sedi zraven. Kaj bi si želel.

(D28) V teh primerih se pri ljudeh ustavi maščevanje, jeza. Takrat pridejo na to raven, da to ni borba med njima, ampak gre za otroka, ki naj bi dobil od obeh staršev najboljše, kar imata in mu lahko nudita.

- Razveza.

(C29) Tukaj imaš ljudi, ki pridejo v stiski, pridejo zbegani, pod vplivom dogodkov.

(C30) Ločitveni postopek je kot smrt v družini ali zakonu.

(C31) Tako kot vsaka smrt ločitev prizadane enega in drugega. Tudi tiste, ki so blizu.

(C32) Pri nekaterih sproži to sovraštvo, krivdo, kup čustev.

(C34) Pri ločitvi se vedno nečesa dotakneš.

- Reorganizirana družina.

(B25) Družina v drugačni obliki ostaja. Jaz rečem, da se je razširila. Otrokom poskušamo tudi tako predstaviti.

4. IZVAJANJE MEDIACIJE NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO.

- Prednosti izvajanja na centrih za socialno delo.

(A42) Če bi se izvajala na centrih za socialno delo, bi bila sigurno učinkovita.

(A43) V družinskem zakoniku nalagajo, naj bi bila obvezna, kar jaz mislim da bi bilo odlično.

(A45) Zagotovo bi bile koristi, če bi se izvajala na centrih za socialno delo. Se vidi premike v smeri drugačnega razmišljanja uporabnikov.

(A46) Ker so nekateri preveč prepričani v svoje prepričanje, z mediacijo pa ga poskušaj usmeriti z vprašanji, ki so usmerjevalna, hipotetično vsemogoča.

(A47) S temi vprašanji ga spraviš v notranji svet, da razmišlja tudi z vidika otroka, kako bo, ko bo on odrasel.

(B31) Nobena stvar ni odvisna od same mediacije; mediacija je postopek, ki je predpisan kot vsako delo, ki ga opravljamo.

(B35) Zelo velike prednosti bi se pokazale, če bi se mediacija izvajala na centrih za socialno delo.

(B36) Ljudje pridejo na center, ko imajo težavo, ko vidijo, da nekaj je. Ko ne moreš več v nekem odnosu.

(B37) Važno je, da veš, kje dobiti pomoč, ko jo ljudje potrebujejo.

(B38) Saj najprej pridejo na center, šele potem pridejo na sodišče.

(B39) Pomembno je tudi to, da je na center lažje priti kot pa na sodišče.

(D30) Ko bo to priznано kot mediacija, ker ljudem veliko pomeni, neka tehnika, ki se sliši drugače.

(D34) Ko pa ljudje slišijo o družinski mediaciji, pa ljudje takoj rečejo, da je to nekaj strokovnega in to se dela na sodišču.

(D35) Vprašajo, ali jo nudimo. Jaz rečem, ja, ne v celoti, ampak tehnike uporabljamo, ljudje so takoj bolj zadovoljni.

(D36) Če ponudiš več konceptov so ljudje bolj zadovoljni. Če dobro opravljaš svetovalni razgovor, je to odlično, več znaš je boljše. Ljudje so bolj zadovoljni.

(D37) Prednost bi bila, uporaba več konceptov dela.

- Pomanjkljivo financiranje.

(A44) Ampak je problem, ker imamo premalo mediatorjev zaradi relativno dragega izobraževanja, centri pa tega ne zmorejo.

(C42) Problem so finance, če bi bila zastoj, se ne bi nikjer opravljala.

- Pogoji za uspešno uporabo na centrih za socialno delo.

(C39) Odvisno kdo jo izvaja, odvisno od tega kako on deluje kot mediator, koliko je usposobljen..

- Učinkovito izvajanje.

(B32) Kako pa to tisti, ki ga izvaja, osvoji postopek.

(C43) Mediacija se lahko opravlja kjerkoli.

- Nadgradnja dosedanjega dela.

(B33) Odvisno je tudi od tega, kako dejansko hoče živeti, prenesti znanje v svoje življenje in ga uporabljati.

(B34) To je vsaka stvar tako, ljudje veliko vemo, ampak koliko od tega, kar znamo, prenesti v svoje življenje in uporabljati, pa je od vsakega uporabnika odvisno.

(D29) Bi bila in bo učinkovita, če nam bo zakonik, kdaj to naložil. Ker to znamo delati.

- Pomen socialnega dela za ljudi.

(D31) In to ni nekaj poljudnega, kar socialno delo za ljudi je.

(D32) Njihovo mišljenje, saj pač naj bi bili mi tukaj v službi in nič drugega ne znamo kot znajo vsi ostali.

(D33) Niso seznanjeni s koncepti in tako razmišljajo.

9.3. IZHODIŠČNA VPRAŠANJA ZA INTERVJU

Vprašanja, ki sem jih uporabila v intervjuju so:

1. Kako poteka vaš svetovalni razgovor ob razvezi?
2. Kdaj v svetovalnem pogovoru se vam zdi smiselno uporabiti elemente družinske mediacije?
3. Kaj so po vašem mnenju prednosti družinske mediacije, ki jih vključite v svetovalni razgovor?
4. Kateri dejavniki prispevajo k temu, da se odločite uporabiti elemente mediacije v svetovalnem pogovoru?
5. Ali se vam zdi, da so načela družinske mediacije povezana s koncepti soustvarjanja delovnega odnosa? Kako?
6. Ali pri svetovalnem pogovoru prepustite odgovornost za izid uporabnikoma? Zakaj da in zakaj ne?
7. Bi bila družinska mediacija v svetovalnem pogovoru ob razvezi lahko bolj učinkovita? Kako?
8. Kaj mislite o tem, da bi družinsko mediacijo izvajali na Centrih za socialno delo? Kaj bi bile po vašem prednosti?.

10. POVZETEK

Osrednja tema diplomske naloge je bila uporaba družinske mediacije v svetovalnem pogovoru pri razvezi. V prvem delu teoretičnega uvoda predstavim mediacijo, vlogo mediatorja, razvoj mediacije, faze postopka mediacije. Potem predstavim družinsko mediacijo, cilje družinske mediacije, glavna načela družinske mediacije, modele družinske mediacije. V končnem delu teoretskega dela diplomske naloge, predstavim razvezo, prenehanje zakonske zveze, definicijo konflikta, socialno delo z družino, svetovalni razgovor, ki je določen po Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo. Predstavim proces spreminjanja družine skozi razvezo, teorijo navezanosti in izgube in elemente delovnega odnosa.

Cilj empiričnega dela diplomske naloge je bilo raziskati, koliko uporaba družinske mediacije prispeva v svetovalni razgovor ob razvezi v Sloveniji. V raziskavo so vključeni štirje socialni delavci, ki delajo na področju družine in vodijo svetovalni razgovor, obenem pa imajo zaključeno najmanj osnovno usposabljanje za mediatorja. V raziskavi me je zanimalo, kako poteka svetovalni razgovor, kdaj se strokovnim delavcem zdi smiselno uporabiti elemente družinske mediacije, kaj so prednosti družinske mediacije, ki jih vključijo v svetovalni razgovor. Kateri dejavniki prispevajo k temu, da se odločijo uporabiti elemente družinske mediacije. Zanimalo me je tudi, ali so načela družinske mediacije povezana s koncepti soustvarjanja delovnega odnosa in kako. Ali strokovni delavci prepustijo odgovornost za izid uporabniku? In seveda, kako bi bila lahko družinska mediacija ob razvezi bolj učinkovita? In kaj mislijo o tem, da bi družinsko mediacijo izvajali na Centrih za socialno delo? Kaj bi bile prednosti?

Rezultati raziskave so pokazali, da uporaba tehnik družinske mediacije prispeva v svetovalnem razgovoru in je s tem svetovalni razgovor bolj učinkovit. Rezultati raziskave so pokazali, da se socialno delo in mediacija povezujeta, imata podobne elemente, ki jih v procesu pomoči uporabljata. Edina večja razlika je, da je mediacija strukturiran proces dela in ima natančno določene faze, katerih se mediatorji držijo. Medtem je socialno delo z družino vedno znova izviren delovni projekt pomoči, ki je za vsakega uporabnika opredeljen drugače. Velika razlika med mediacijo in socialnim delom je tudi ta, da je vloga mediatorja opisana kot nepristranska, v socialnem delu pa izhajamo iz vsestranske pristranskosti oziroma načela interpozicije. Kljub vsemu pa je mediacija učinkovita oblika dela, ki jo lahko povežemo s socialnim delom.