

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

MAGISTRSKO DELO

UPORABA TEHNIK MEDIACIJE V SVETOVALNEM POGOVORU V ŠOLI

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Matic Kovše

Ljubljana, 2016

Hvala

...mentorici doc. dr. Lei Šugman Bohinc za strokovno vodenje

...Karmen za vse delovne kave

...še posebej pa Tini za spodbudo skozi vsa moja študijska leta



Univerza v Ljubljani

IZJAVA

Spodaj podpisani Matic Kovše, študent drugostopenjskega študija Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko 06020569, s svojim podpisom izjavljam, da sem avtor magistrskega dela z naslovom:

»UPORABA TEHNIK MEDIACIJE V SVETOVALNEM POGOVORU V ŠOLI«.

S svojim podpisom zagotavljam:

- da je predloženo magistrsko delo rezultat mojega samostojnega raziskovalnega dela ter da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev citirana in navedena v seznamu virov, ki je sestavni del predloženega magistrskega dela;
- da se zavedam, da je plagijatorstvo, ne glede na obliko in način predstavljanja tujega avtorskega dela kot svojega, v nasprotju z akademsko etiko in s pričakovanimi moralnimi prepričanji ter pomeni hujšo kršitev pravil in predpisov, ki urejajo to področje, kot tudi posledic, ki jih ima takšno dejanje za predloženo delo in z njim povezani status;
- da sem seznanjen z določili Pravilnika o študiju na programih druge stopnje;
- da je predloženo pisno delo identično elektronski verziji istega dela;
- da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 16/07, 68/08 in 110/13) dovoljujem, da se zgoraj navedeno magistrsko delo objavi v digitalni zbirki eGradiva in repozitoriju UL.

V Ljubljani, 02.09.2016

Podpis avtorja/-ice:

S svojim podpisom:

- dovoljujem knjižnici Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani uporabo svojega rojstnega datuma za namen obdelave magistrskega dela v sistemu COBISS;
- soglašam z objavo svojega magistrskega dela na svetovnem spletu;

V Ljubljani, 02.09.2016

Podpis avtorja:

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek avtorja: Matic Kovše

Ime in priimek mentorice: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Naslov dela: Uporaba tehnik mediacije v svetovalnem pogovoru v šoli

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Število strani: 68 (110 s prilogami)

Število tabel: 5

Število slik: 3

Število prilog: 6

Število uporabljenih virov: 58

Deskriptorji: mediacija, šolska svetovalna služba, konflikt, tehnike mediacije, proces mediacije

Povzetek: Glavni temi teoretičnega dela naloge sta mediacija in svetovalno delo. V prvem delu je razčlenjena mediacija, njen razvoj in zakonska podlaga v Evropi in v Sloveniji. Predstavljene so splošne značilnosti mediacije, načela in postopki mediacije, mediacijske tehnike in značilnosti mediatorjev. Posenejje predstavljena uporaba mediacije v šolski svetovalni službi.

V drugem delu je teoretično obravnavano šolsko svetovalno delo. Obravnavan je namen šolske svetovalne službe in veščine šolskih svetovalnih delavcev. V teoretični analizi so predstavljene podobnosti in razlike med mediacijo in šolskim svetovalnim delom ter uporabnost mediacije v šolskem svetovalnem delu.

V empiričnem delu ugotavljam stališče šolskih svetovalnih delavcev, ki so se izobraževali za mediatorje, do uporabnosti mediacije v šolskem svetovalnem delu. S kvalitativno obdelavo podatkov poskušam osvetliti uporabnost in implementacijo mediacije oziroma mediacijskih tehnik v šolsko svetovalno delo.

Title: The Use of mediation techniques in school counseling conversation

Descriptors: mediation, school counselors, conflict, mediation techniques, mediation proces

Abstract: The main themes of theoretical part of the thesis are mediation and school counseling work. The first section is broken down into mediation, its development and legal basis in Europe and in Slovenia. It presents the general characteristics of the mediation, the principles and the process of mediation, mediation techniques and characteristics of mediators. The use of mediation in the school counseling work is specifically presented. In the second part the school counseling work is theoretically addressed. Addressed are the the purpose of the school counseling work and skills of school counselors. In the theoretical analysis the similarities and differences between mediation and school counsel work are presented as is the usefulness of the mediation in school counseling.

In the empirical part, I note the position of school counselors who are trained in mediation, the usefulness of mediation for school counseling. With the qualitative data processing method, I try to highlight the usefulness and implementation of mediation and mediation techniques in school counseling work.

KAZALO

1	TEORETIČNI UVOD	7
1.1	MEDIACIJA	7
1.1.1	Definicija mediacije.....	7
1.1.2	Pravna podlaga mediacije.....	9
1.1.2.1	Akti sveta Evrope in Evropske unije.....	9
1.1.2.2	Pravna ureditev mediacije v Sloveniji.....	10
1.1.3	Načela in postopek mediacije	14
1.1.4	Mediatorji	17
1.1.5	Mediacija v primerjavi z drugimi oblikami ARS	19
1.1.6	Mediacija v šoli	22
1.1.7	Mediacija in socialno delo.....	26
1.2	SVETOVALNO DELO	28
1.2.1	Namen in delo svetovalne službe	28
1.2.2	Spretnosti svetovalnih delavcev	32
1.2.3	Socialno delo v okviru šolske svetovalne službe.....	36
1.2.4	Mediacija in svetovalno delo.....	37
2	PREGLED PROBLEMATIKE IN FORMULACIJA PROBLEMA	40
3	METODOLOGIJA.....	42
3.1	VRSTA RAZISKAVE	42
3.1.1	Raziskovalna vprašanja	42
3.2	MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV.....	43
3.3	POPULACIJA IN VZORČENJE	43
3.4	ZBIRANJE PODATKOV	44
3.5	OBDELAVA PODATKOV.....	44
4	REZULTATI IN RAZPRAVA	48
4.1	ANALIZA POJMOV	48
4.1.1	Reference	48
4.1.2	Osebnostna naravnost.....	49
4.1.3	Področje dela	50
4.1.4	Način dela.....	51

4.1.5	Predhodno znanje o mediaciji.....	52
4.1.6	Izobraževanje.....	53
4.1.7	Doprinos izobraževanja	54
4.1.8	Uporabnost mediacije	55
4.1.9	Odločitev za uporabo mediacije	56
4.1.10	Podobnosti in razlike med mediacijo in svetovalnim delom	57
4.2	POSKUSNA TEORIJA	59
5	SKLEPI.....	63
6	PREDLOGI	64
7	LITERATURA IN VIRI	65
7.1	DRUGA UPORABLJENA LITERATURA	67
8	PRILOGE	69

KAZALO SLIK

Slika 1:	Model izvajanja mediacije v šoli.....	24
Slika 2:	Hierarhija mikrospretnosti.	34
Slika 3:	Odnosi med pojmi.	47

KAZALO TABEL

Tabela 1:	Opis vzorca vključenih v raziskavo.....	43
Tabela 2:	Primer odprtega kodiranja.	45
Tabela 3:	Primer združevanja kod prvega reda v pojme oziroma kategorije.	46
Tabela 4:	Primer pripisovanja empiričnih postavk relevantnim pojmom.	46
Tabela 5:	Primer definiranja pojmov.....	47

KAZALO PRILOG

Priloga 1:	Vprašalnik.....	69
Priloga 2:	Transkript intervjujev.....	70
Priloga 3:	Odprto kodiranje	87

Priloga 4: Združevanje kod v pojme.....	100
Priloga 5: Pripis empiričnih postavk relevantnim pojmom.....	104
Priloga 6: Definiranje pojmov	109

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 MEDIACIJA

1.1.1 Definicija mediacije

V današnjem času, ko se ljudje na vsakem koraku srečujemo z različnimi konflikti, se vedno bolj pojavlja potreba po alternativnih rešitvah sporov. Poznamo različne, bolj ali manj učinkovite načine reševanja sporov, kot so na primer izogibanje in ignoriranje konfliktov, vložitev tožb na sodišče, pisanje pritožb, najem odvetnika, arbitraža in drugi. Mediacija je ena izmed najbolj pomembnih in poznanih oblik miroljubnega reševanja sporov, saj temelji na prostovoljnosti in spoštovanju vseh, ki so udeleženi v procesu mediacije. Mediacija lahko v večini primerov prepreči eskaliranje konfliktov. Mediacija je tisti postopek, ki v veliko primerih preprečuje in rešuje spore, ki bi se drugače reševali na sodiščih.

Avtorji strokovne literature o mediaciji podajo nekaj bolj ali manj različnih definicij mediacije.

Kodek (2005: 413) opredeli mediacijo kot prostovoljen, zunajsodni proces za razreševanje spornih vprašanj, v katerem se udeleženci ob podpori nevtralnega in nepristranskega posrednika sporazumejo, da bodo izmenjali stališča ter odkrili in strukturirali sporne točke.

V slovenskem prostoru se večina definicij mediacije med sabo bistveno ne razlikuje. Med pogostimi definicijami je ta, ki jo opredeljuje kot prostovoljen proces/postopek reševanja spornih vprašanja/nesoglasij, v katerem se udeleženci ob podpori nepristranskega posrednika sporazumejo, da bodo v poštenem odnosu iskali rešitev spora, ki bo zadovoljila vse udeležence (Kotnik 2010: 5).

Metelko (2013: 122) opiše mediacijo kot postopek, v katerem se osebe, ki imajo probleme ali konflikt, ob pomoči tretje osebe (mediatorja) pogovorijo ter ugotovijo, kje so točke njihovega spora, izrazijo svoja mnenja, ideje, težave in pričakovanja. Izmenjajo si stališča ter na podlagi izraženih interesov poskušajo ustvariti rešitev, s katero bosta zadovoljna oba udeleženca v

konfliktu. V mediaciji prevzemata odgovornost za rešitev nastalega konflikta udeleženca sama.

Mediacija ima moč, da okrepi oziroma na novo vzpostavi odnos zaupanja in spoštovanja.

Angleška teorija mediacijo definira kot pospeševalni proces, v katerem stranki pritegneta k sodelovanju nevtraln tretjo osebo, ki deluje kot posrednik v njunem sporu, nima pa pooblastila, da sprejme kakršnokoli odločitev, ki bi bila za stranki obvezujoča. Delo mediatorja je pri tem omejeno na določene postopke, tehnike in veščine, s katerimi strankam pomaga vzpostaviti pogajanja, s pomočjo katerih se njun spor reši na sporazumen način, brez sodnega ali arbitražnega postopka (Šetinc 2002: 19).

V širokem smislu mediacija predstavlja teorijo o vlogi konflikta v družbi. Predstavlja tudi pomembnost enakovrednosti, sodelovanja, samostojnega odločanja in obliko vodenja pri reševanju sporov in pri sprejemanju odločitev. Mediacija naj bi bila proces, pri katerem se dosega nova osebna in družbena preobrazba. Ta preobrazba gre v smer razvijanja novih, kreativnih in alternativnih rešitev na področju sporov (Metelko 2013: 54).

Sinclair (2007: 445) zastavi mediacijo po enakem principu. Pravi, da se transformativni model mediacije začne s prepričanjem, da mediacija ne nudi samo možnosti razreševanja konfliktov, ampak je tudi medij, skozi katerega se lahko posameznik spremeni in s tem se posledično spremeni tudi celotna družba.

Če pogledamo navedene definicije, vidimo, da se pri mediaciji uporabljajo tehnike in postopki, ki jih v socialnem delu že poznamo. Primer tega je, da se v mediaciji uporablja pogajanje, ki pa ga socialno delo že pozna in uporablja, saj je po Lüssi to eno izmed bistvenih ravnanj v socialnem delu.

Udovič (1999: 41) piše, da so vse te ugotovitve pravilne in kažejo na to, da je potreba po nepristranskosti in posredovanju oziroma mediaciji navzoča povsod, kjer poskuša nekdo tretji posredovati v sporu med dvema ali več stranmi. Zato so elementi mediacije, kot na primer razkrivanje pozicij, elaboracija interesov izza pozicij, postavljanje hipotez, pogajanje in tako naprej, uporabljajo tudi v okviru drugih pristopov in metod dela, na primer v socialnem in

svetovalnem delu.

Udovič (1999: 41) poudarja, da se mediacija kljub temu razlikuje od drugih načinov posredovanj. Po njegovem gre za avtonomen profesionalen proces z jasno opredeljeno strukturo in tehnikami dela. Njena posebnost je v tem, da je udeležba v njenem procesu povsem prostovoljna, da prepušča kompetence odločanja partnerjem v konfliktu in jih spodbuja k poštenu in odgovorni rešitvi spornih vprašanj.

Mediacija ima v bistvu dvojno naravo. Na eni strani je s svojo časovno logično fazno strukturo umerjena v doseganje konkretnih rezultatov. Po drugi strani pa je tudi komunikacijski postopek, ki spodbuja razumevanje med udeleženci v konfliktu. Značilnost komunikacije v mediacijskem procesu je v tem, da krepi odgovornost partnerjev v konfliktu in s tem omogoča, da pride med njimi do pogovora in kooperativnega pogajanja in sprejemanja vzajemnih odločitev (Udovič, 1999: 41).

Pravni in drugi strokovnjaki vidijo najpomembnejšo prednost mediacije v tem, da se z njo reševanje sporov vrača tja, od koder izvira, k ljudem samim. Tako kot vidimo tudi pri socialnem delu, nihče ni večji izvedenec za svoje probleme, kot so ljudje sami (Metelko, 2013: 55).

1.1.2 Pravna podlaga mediacije

1.1.2.1 Akti sveta Evrope in Evropske unije

Mediacija se je kot alternativna metoda reševanja sporov na različnih področjih šele začela uveljavljati. Vendar pa lahko njene začetke zasledimo že prej. Leta 1994 so začeli na Centru za socialno delo Maribor uveljavljati mediacijo kot projekt pomoči staršem in otrokom ob razvezi staršev. Isto leto je ta projekt odobrilo in finančno podprlo Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve republike Slovenije.

V Evropski uniji je mediacija obravnavana v okviru izboljšanja pravice dostopa do sodišča. Kot prvi akt za civilno področje so leta 1998 izdali Priporočilo odbora ministrov državam članicam o mediaciji na družinskem področju in leta 1999 za kazensko področje Priporočila odborov ministrov državam članicam o mediaciji na kazenskem področju. Tem priporočilom

je leta 2001 na kazenskem področju sledil Okvirni sklep sveta Evropske unije o položaju žrtev v kazenskem postopku in na upravnem področju Priporočilo odbora ministrov držav članic o alternativah sodnemu reševanju sporov med organi in posamezniki.

Temu je leta 2002 sledila Zelena knjiga o alternativnem reševanju sporov (ARS) v civilnih in gospodarskih sporih. Prav tako je Evropska komisija izdala Zeleno knjigo o dostopu potrošnikov do pravnega varstva in reševanju potrošniških sporov na enotnem trgu in Zeleno knjigo na področju čezmejnih sporov o sodelovanju na področju pravosodja v civilnih sporih.

Leta 2007 so bile na civilnem področju izdane smernice CEPEJ o boljši uporabi priporočil o mediaciji v družinskih in civilnih zadevah, na kazenskem področju smernice CEPEJ o boljši uporabi priporočil mediacije v kazenskih zadevah in na upravnem področju smernice CEPEJ o boljši uporabi priporočil o alternativah sodnemu reševanju sporov med upravnimi organi in posamezniki.

Navezujoč se na prejšnje akte, je leta 2008 Evropski parlament in Svet izdal Direktivo o nekaterih vidikih mediacije v civilnih in gospodarskih sporih. Direktiva je najpomembnejši mednarodni pravni akt s področja mediacije. Njen cilj je spodbuditi mirno reševanje sporov z zagotavljanjem uravnoteženega odnosa med mediacijo in sodnimi postopki.

Direktiva se uporablja v čezmejnih sporih v civilnih in gospodarskih zadevah, razen za tiste pravice in obveznosti, s katerimi stranke po veljavni nacionalni zakonodaji ne morejo razpolagati (Betetto et al., 2012: 70).

1.1.2.2 Pravna ureditev mediacije v Sloveniji

V Sloveniji je leta 2008 v veljavo vstopil Zakon o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah (ZMCGZ). Zakon ureja temeljna pravila in postopke mediacije v civilnopravnih, gospodarskih, delovnih, družinskih in drugih premoženjskopravnih razmerjih. Določbe zakona se smiselno uporabljajo tudi za mediacijo v drugih sporih, kolikor to ustreza naravi pravnega razmerja, iz katerega izvira spor in če tega poseben zakon ne izločuje.

Enako kot v Direktivi je cilj zakona opredeljen kot olajšanje dostopa do alternativnega reševanja sporov in spodbuditi mirno reševanje sporov s spodbujanjem uporabe mediacije in zagotavljanjem uravnoveženega odnosa med mediacijo in sodnimi postopki (Betetto et al., 2012: 71).

ZMCGZ (Ur. l. RS št. 56/08) poda opredelitev mediacije kot postopek, v katerem stranke prostovoljno, s pomočjo nevtralne tretje osebe (mediatorja), skušajo doseči mirno rešitev spora, ki izvira iz pogodbenih ali drugih pravnih razmerij, ne glede na to ali se za postopek uporablja izraz mediacija, conciliacija, pomirjanje, posredovanje v sporih ali drug podoben izraz.

Avtonomija strank, vključenih v postopek mediacije, je temeljno načelo ZMCGZ. Na podlagi tega zakona se lahko stranke prosto sporazumejo o pravilih postopka ali izključijo uporabo posameznih odločb in se sporazumejo tudi o samem poteku postopka, razen v primerih, ko zakon izrecno določa drugače.

Drugo načelo, ki mu ZMCGZ namenja veliko pozornosti, je načelo zaupnosti v postopku mediacije. Splošno pravilo zaupnosti, ki zavezuje stranke in mediatorja, zapoveduje zaupnost vseh podatkov, ki izvirajo iz mediacije ali so z njo povezani. To ne velja v primeru, če so se stranke sporazumele drugače, če razkritje teh podatkov zahteva zakon ali je razkritje potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev sporazuma ali spora.

ZMCGZ tudi dopušča, da se poleg mediacije vzporedno odvija še sodni ali arbitražni postopek. Zakon daje strankam možnost, da do poteka določenega časa ne bodo začele sodnega ali arbitražnega postopka.

Poleg navedenega zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah je bil leta 2009 sprejet Zakon o alternativnem reševanju sodnih sporov (ZARSS). Zakon prvostopenjskim in drugostopenjskim sodiščem nalaga, da morajo sprejeti sprejmejo in uveljavijo program alternativnega reševanja sporov.

ZARSS uveljavlja institucionaliziran pristop k alternativnemu reševanju sporov in predvideva

nove postopkovne možnosti za rešitev sporov. S tem širi dostop do sodnega varstva v spornih civilnopravnih razmerjih. Poleg tega ZARSS nudi, z vidika strank, pravičnost rešitve sporov v nerazsojevalnih sodnih postopkih, časovni in finančni prihranek in povečuje obseg prostovoljnih izvršitev sklenjenih poravnav in s tem krepitev kulture mirnega reševanja sporov.

ZARSS je služil tudi kot podlaga za dva izdana pravilnika. Prvi je Pravilnik o mediatorjih. Ta ureja vodenje seznama in centralne evidence mediatorjev, ki delujejo v programih sodišč, ureja pogoje za izdajo dovoljenja izvajalcem alternativnega reševanja sporov za uvrščanje mediatorjev na seznam. Poleg tega ureja tudi izobraževanja in druge pogoje, ki jih morajo izpolnjevati mediatorji ter nadzira delo mediatorjev, ki delujejo v programih sodišč. Drugi pravilnik pa je Pravilnik o nagradi, ki določa višino nagrade in povračila potnih stroškov v programih sodišč.

Eno izmed temeljnih načel ZARSS je načelo zakonitosti. Po tem načelu stranke razmerij ne smejo urejati v nasprotju z ustavo, prisilnimi predpisi ali moralnimi načeli. Na podlagi tega ZARSS omejuje avtonomijo strank, tako da določa, da lahko poskusijo sporazumno reševati le spore v zvezi z zahtevki, s katerimi lahko prosto razpolagajo.

Še eden pomemben cilj ZARSS je, da zagotavlja minimalne standarde kakovosti izvajalcev mediacije v programih mediacije pri sodiščih. 7. člen ZARSS (ZARSS, Ur. l. RS št. 97/09 – 7.člen) pravi, da lahko mediacijo izvajajo le mediatorji, ki so uvrščeni na seznam mediatorjev. 8. člen pa na ta seznam uvršča osebe, ki izpolnjujejo naslednje pogoje (ZARSS, Ur. l. RS št. 97/09 – 8.člen):

- poslovno sposobna
- ni bila pravnomočno obsojena za naklepno kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti
- ima najmanj izobrazbo pridobljeno po visokošolskem programu, ki ga določi minister, pristojen za pravosodje.

Poleg tega pa zakon določa tudi pogoje, da se osebo izbriše iz seznama mediatorjev (ZARSS, Ur. l. RS št. 97/09 – 8.člen). Ti pogoji so:

- oseba to sama zahteva
- ne izpolnjuje več pogojev iz prvega ali drugega odstavka tega člena
- ravna v nasprotju z zakonom, pravili programa, v okviru katerega izvaja mediacijo ali v nasprotju z načeli mediatorske etike
- neredno ali nevestno opravlja delo v postopkih mediacije
- se ne udeleži obveznih oblik izobraževanja, ki jih določi minister
- v določenem obdobju ne opravi minimalnega števila postopkov mediacije, ki ga določi minister.

Poleg teh dveh najpomembnejših zakonov za urejanje mediacije pa še nekaj drugih zakonov ureja reševanje sporov s pomočjo nevtralne tretje osebe na nekaterih specifičnih področjih. Ti so:

- *Zakon o pravdnem postopku* (ZPP, Ur. l. RS št. 26/99), ki predvideva oblike alternativnega reševanja sporov, ne glede na to ali se te izvajajo popolnoma neodvisno od sodišča ali pa gre za program alternativnega reševanja sporov pridružen sodišču.
- *Zakon o delovnih razmerjih* v 228. členu predvideva posredovanje inšpektorja za delo v sporu med delavcem in delodajalcem.
- *Zakon o splošnem upravnem postopku* (ZDR-1, Ur. l. RS št. 21/13 - 137. člen) določa, da si mora uradna oseba, ki vodi postopek, ves čas prizadevati, da se stranke poravnajo, bodisi v celoti ali pa vsaj glede posameznih spornih točk.
- *Zakon o brezplačni pravni pomoči* (ZBPP, Ur. l. RS št. 96/04) ureja brezplačno pravno pomoč za uresničevanje pravice do sodnega varstva po načelu enakopravnosti. Po tem zakonu je izrecno določeno, da se lahko brezplačna pravna pomoč dodeli za pravno svetovanje in zastopanje za sklenitev izvensodne poravnave.
- *Zakon o kazenskem postopku* (ZKP, Ur. l. RS št. 32/12 - 161 a. člen) dovoljuje državnemu tožilcu, da lahko ovadbo ali obtožni predlog, za katerega je predpisana denarna kazen ali zapor do treh let, odstopi v postopek poravnavanja.
- *Zakon o delovnih in socialnih sodiščih* (ZDSS-1, Ur. l. RS št. 2/04 – 23. člen) navaja, da kadar je z zakonom ali s kolektivno pogodbo določen obvezen postopek za mirno rešitev spora, je tožba dopustna pod pogojem, da je bil postopek predhodno začet, vendar ni bil uspešen.
- *Zakon o notariatu* (ZN, Ur. l. RS št. 2/07 – 2. člen) pooblašča notarje, kot osebe

javnega zaupanja, za izvajanje vseh oblik alternativnega reševanja sporov.

- *Zakon o trgu finančnih instrumentov* (ZTFI, Ur. l. RS št. 108/10 – 295. člen) predpisuje borznoposredniškim družbam javno objavljane informacij o načinu zunajsodnega reševanja sporov.
- *Zakon o zavarovalništvu* (ZZavar, Ur. l. RS št. 99/10 – 33. člen) in *Zakon o investicijskih skladih in družbah za upravljanje* (ZISDU-2, Ur. l. RS št. 77/11 – 226. člen) predpisujeta zavarovalnicam in družbam, da morajo vzpostaviti učinkovito shemo izvensodnega reševanja sporov med strankami in ponudniki storitev.
- *Zakon o avtorskih in sorodnih pravicah* (ZASP, Ur. l. RS št. 16/07 – 163. člen in 163. c člen) ureja mediacijo med kolektivnimi organizacijami in reprezentativnimi združenji uporabnikov ter mediacijo zaradi uveljavljanja vsebinskih omejitev pravic.
- *Zakon o elektronski komunikaciji* (ZEKom, Ur. l. RS št. 13/07 – 208. člen in 220. člen) ureja alternativno reševanje sporov in sledi načelom mediacije.
- *Zakon o pacientovih pravicah* (ZpacP, Ur. l. RS št. 15/08 – 72. člen) ureja postopek mediacije med pacienti in izvajalci zdravstvenih storitev.

1.1.3 Načela in postopek mediacije

V definicijah mediacije lahko v opisanih načelih in postopkih mediacije v praksi opazimo veliko pristopov, ki jih že uporabljajo različni profili strokovnih delavcev pri nudenju pomoči.

Mediacija v teoriji in praksi sledi določenim načelom oziroma lahko v procesu mediacije prepoznamo njene bistvene značilnosti. Prva značilnost mediacije, ki je najbolj opazna, je *sodelovanje tretje nevtralne osebe*. Bistvo tega je, da ta tretja oseba s svojo prisotnostjo in znanjem ter uporabo mediacijskih tehnik ustvarja drugačno okolje, v katerem sprtim stranem omogoča reševanje spora. Naslednja pomembna značilnost mediacije je *nevtralnost mediatorja*.

Ta značilnost je bistveni pogoj, da lahko mediacijski postopek steče. Mediator ne sme biti nikakor povezan s katero od strank, saj bi to kršilo nevtralnost oz. nepristranskost. Tretja značilnost je ta, da *mediator ni pooblaščen in v nobenem primeru ne sme ponujati oziroma sprejemati kakršnihkoli zavezujočih odločitev v imenu strank*. Njegova naloga je samo, da spodbuja sprte strani, da same dosežejo sporazum. Naslednja značilnost mediacije je ta, da

sprte strani v mediacijskem postopku sprejmejo *sporazumno rešitev*, ki je usmerjena v prihodnost. To pomeni, da osebe ob koncu mediacije sprejmejo rešitev, ki ustreza vsem. S tem daje postopek mediacije moč udeležencem, da sami najdejo najboljšo možno rešitev zase v okviru varnega okolja, kjer je vsaka stran slišana. Tudi *avtonomnost udeležencev* je pomembna značilnost mediacije, saj za razliko od različnih sodnih postopkov, v katerih udeleženci nimajo nadzora nad reševanjem spora, v mediaciji udeleženci sami, s pomočjo mediatorja, oblikujejo rešitve, ki so za njih najbolj ustrezne. Pomembna značilnost mediacije je tudi *zaupnost*.

Mediacijski postopek nudi udeležencem veliko stopnjo zaupnosti in s tem ustvarja varno okolje, kjer lahko teče pogovor o spornih vprašanjih brez strahu, da bi podatki prišli v javnost (Kotnik 2010: 5).

Osnovni cilj mediacije je preko skupnega razgovora in dogovora izdelana alternativna rešitev, ki pomaga, da se vsi udeleženi v sporu sporazumejo. Ta odločitev je sprejemljiva in obvezujoča za vse udeležene (Kodek 2005: 413)

Namen mediacijskega postopka je v tem, da posameznikom, organizacijam in skupnostim pomaga razreševati konflikte. Sam mediator ima nalogo zagotoviti takšno strukturo postopka, da strankam omogoči odkrito sporazumevanje, izražanje čustev in reševanje težav. Mediacijski postopek vsem posameznikom nudi možnost, da pokažejo svojo pozitivno stran in zaupanje in jim da možnost biti slišani. Postopek je pomemben tudi zaradi tega, ker med ljudi širi osnovne mediacijske veščine, ki niso uporabne samo za strokovnjake, ampak so uporabne veščine za vsakdanje življenje (Metelko 2013: 121).

Metelko (2013: 121) navaja, da postopek mediacije predpostavlja, da sta dostojanstvo in udeležba pomembnejša kot učinkovitost in strokovnost. To izvira iz prepričanja, da ima vsak človek prvino dobre volje in poštenosti, da se vsak človek lahko spremeni in da ljudje lahko sprejemajo in morajo sprejemati odločitve o svojem življenju, da lahko govorijo zase in se odločajo zase ter tako vplivajo na rešitev svojih težav.

Mediacijski postopek je naravnan tako, da se v njem iščejo rešitve in da se na pošten način

vključujejo interesi vseh strani. Nima pa strogo strukturirane oblike oziroma predpisov, kako se postopek izvaja. Postopek mediacije se lahko razlikuje glede na več dejavnikov, na primer glede na značilnost spora, izvajalca mediacije in smer mediacije. Vsem postopkom pa je skupno to, da se odvajajo v treh okvirnih fazah (Marič 2010: 22):

1. faza je začetek mediacije (v tej fazi se sprejme dogovor o mediaciji, vzpostavi kontakt med medianti in mediatorjem, naredi se dogovor o prvem srečanju)
2. faza je mediacijsko srečanje (v tej fazi se odvija bistveni del mediacije, kje se rešuje konflikt)
3. faza pa je zaključek mediacije (ta faza sledi, ko udeleženci dosežejo dogovor, v njej se preverja soglasja in zadovoljstvo udeležencev z dogovorom in mediacijo, uredi se formaliziranje dogovora)

Faze mediacije se odvijajo v več srečanjih. Število teh srečanj je odvisno od udeležencev in njihove pripravljenosti za reševanje spora. Vsako srečanje poteka približno eno uro. Obdobja med srečanji ne smejo biti krajša od enega tedna in ne daljša od štirih. Pomembno pa je tudi, da so udeleženci seznanjeni s tem, da lahko postopek kadarkoli prekinajo (Kodek 2005: 413).

Čeprav vsaka oblika mediacije vsebuje našteje faze, pa se postopki med seboj lahko razlikujejo. Različne oblike postopka mediacije se lahko oblikujejo na podlagi (Betetto et al., 2012: 21):

- stopnje aktivnosti mediatorja (bolj pasiven ali bolj aktiven)
- stopnjo eskalacije konflikta
- način pristopa k mediaciji (ozek ali temelječ na interesih)
- ali mediator poda svojo oceno pravnih in dejanskih vidikov spora
- ali je mediacija pridružena sodnemu postopku ali z njim podvezana
- vrsto postopka, v katerem se mediacija uporablja (ali gre za civilne, družinske delovne ali odškodninske spore, kazenska dejanja, vrstniško mediacije ali druge).

Različne vrste mediacije lahko razdelimo tudi glede na tri splošno sprejete pristope mediacije (Kotnik, 2010: 6):

- spodbujevalna mediacija, v kateri je mediator odgovoren za proces, udeleženci pa za izid, cilj tega je, da se udeležence opolnomoči, da sami sprejmejo dogovor na podlagi informacij in razumevanja

- ocenjevalna mediacija, kjer je mediator odgovoren za proces in neposredno vpliva na izid mediacije, ta vrsta se uporablja ponekod na sodiščih
- transformativna mediacija, kjer udeleženca usmerjata proces in sprejemata odločitve, mediator pa je v ozadju, cilj te mediacije je krepiti moč udeležencev in vzajemno prepoznavanje interesov, potreb in s tem preobraziti odnos vsaj enega od udeležencev.

1.1.4 Mediatorji

Evropski kodeks ravnanja za mediatorje (2004: 2) poda opis mediatorja: »Mediatorji morajo biti usposobljeni in poznati postopek mediacije. Pomembni dejavniki vključujejo ustrezno usposabljanje in stalno izpopolnjevanje ter pridobivanje izkušenj pri mediacijski dejavnosti, upoštevajoč vse ustrezne standarde ali akreditacijske predpise.«

Dober mediator mora posedovati veliko več znanj in imeti osebnostne lastnosti, ki mu pomagajo, da lahko uspešno izvaja postopek mediacije.

Mediacija od mediatorja zahteva vsaj temeljna znanja in sposobnosti s področja psihosocialne pomoči, poznavanje osnov družinskega prava, prav tako mora mediator posedovati dobre spretnosti vodenja in pogajanja (Kodek 2005: 414).

Mediator je oseba, ki spodbuja komunikacijo med strankami, pomaga pri odkrivanju in prepoznavanju spornih področij in vsesplošno pomaga strankam razrešiti spor brez ponujanja svojih rešitev (Šetinc 2002: 19).

Teoretski koncepti opisujejo več vidikov in poudarjajo več spretnosti, ki bi jih moral imeti dober mediator. Vendar pa lahko na podlagi vseh teh teoretskih konceptov izluščimo nekatere veščine, ki najbolj opišejo in odlikujejo dobrega mediatorja (Kotnik 2010: 7):

- Večnivojska pozornost, kar pomeni, da mediator sprejema in evalvira informacije in jih ustrezno vrednoti ter preverja njihovo verodostojnost. Preko aktivnega poslušanja in spremljanja govornice telesa ocenjuje resničnost sporočanega, stopnjo sodelovanja med udeleženci in razpoloženje udeležencev. Prepoznati mora tudi, kdaj udeleženci potrebujejo premor, spodbudo, vendar mora vseskozi ostati pozoren tudi na okoliščine

v okolju.

- Potrpežljivost in preudarnost, kar pomeni, da si mora vzeti čas za aktivno poslušanje vseh udeležencev in vseskozi preverjati resničnost povedanega ter ob koncu mediacije večkratno preveriti zadovoljstvo vseh udeležencev z dogovorom.
- Kredibilnost, v smislu točne predstavitve in samoocene svojih sposobnosti in zmožnosti.
- Objektivnost in samonadzor, ki sta zelo pomembni lastnosti. Mediator mora skozi celoten postopek držati pozicijo nevtralnosti. Če začuti, da tega ni več zmožen, mora mediacijo prekiniti. Prav tako pa mora imeti samonadzor, da se vsebinsko ne vpleta v mediacijo, ampak jo zgolj vodi.
- Prilagodljivost, saj se mora biti zmožen prilagajati raznolikim osebnostim, značajem, okoliščinam in situacijam.
- Zbranost, vztrajnost, in odločnost, da lahko suvereno vodi postopek mediacije

Poleg naštetih veščin, ki jih mora mediator posedovati, mora biti tudi kompetenten, da v postopku mediacije (Marič 2010: 21):

- ustvarja varen prostor in vzpostavlja skladnost delovanja udeležencev in sebe glede na naravnost k skupnemu cilju mediacije
- vodi postopek in proces mediacije s primerno občutljivostjo, omogoča konstruktivno izražanje udeležencev
- je nevtralen in nepristranski in ravna v skladu z vsemi temeljnimi pravili
- obvladuje ustrezna mediacijska znanja, veščine in spretnosti
- spoštuje etični kodeks mediatorjev in zakonodajo tega področja

Tako kot avtorji postopek mediacije primerjajo z drugimi načini reševanja sporov, tudi mediatorje primerjajo z drugimi strokovnjaki, ki delujejo na področju reševanja sporov. Vendar pa obstajajo bistvene razlike med mediatorji in drugimi strokovnjaki na tem področju.

Mediator v postopku mediacije nima vloge (Udovič 1999: 45):

- sodnika, saj v postopku mediacije ne sme sprejemati nikakršnih neobvezujočih ali obvezujočih odločitev v imenu udeležencev v postopku
- odvetnika, saj udeležencem ne daje pravnih nasvetov in jih ne zastopa na sodišču

- poravnavalca, saj ne razvija predlogov poravnave, ampak to prepusti udeležencem
- terapevta oziroma svetovalca, saj ne razrešuje osebnih konfliktov posameznikov in v prvi vrsti ne razčiščuje odnosa med partnerjema, ima samo vlogo nepristranskega posrednika pri razreševanju konkretnih spornih vprašanj.

Po pregledu potrebnih spretnosti mediatorja, lahko vidimo veliko podobnosti z veščinami, ki jih pričakujemo od socialnih delavcev. In glede na to, da pri nas še ni sistematičnega treninga za mediatorje, je to zelo pomembno, saj mediacija vedno bolj postaja vključena v sestavni del dejavnosti socialnega dela na vseh področjih.

1.1.5 Mediacija v primerjavi z drugimi oblikami ARS

Med postopke reševanja sporov med ljudmi štejemo sodne postopke, arbitražo in seveda mediacijo. Čeprav imajo vsi trije pristopi določene podobnosti, pa so med njimi bistvene razlike. Med vsemi tremi je mediacija še najbolj naravnana k mirnemu reševanju sporov in je osredotočena na uporabnike in njihovo zadovoljstvo z izidom.

Če primerjamo mediacijo in sodni postopek reševanja sporov, vidimo da v sodnem postopku udeleženci popolnoma izgubijo nadzor nad sporom, medtem, ko v mediaciji udeleženci obdržijo avtonomnost (Betetto et al. 2012: 16).

Razlike med postopkom mediacije in sodnim postopkom so vidne že v osnovi. Sodni postopek ima formalizirana pravna pravila.

Že na prvi stopinji je potek pravnega postopka zelo natančno strukturiran. Po prejemu tožbe se opravijo priprave za glavno obravnavo, ki obsegajo predhoden preizkus tožbe, vročitev tožbe tožencu zaradi odgovora in razpis glavne obravnave. Temu sledi izvedba dokazov po določenih pravilih. V sodnem postopku lahko stranke navajajo dejstva in nove dokaze samo do določene točke postopka, saj se kasnejši dokazi ne upoštevajo. Po koncu celotnega postopka sledi sodba o konkretni pravni posledici, ki v večini primerov ustreza enemu od udeležencev, ki je zmagovalec, drugemu pa ne, ker je poraženec (Betetto et al. 2012: 17).

V primerjavi z navedenim postopkom, je postopek mediacije precej manj formalen. Pravila se določijo na začetku mediacije in so v veliki meri fleksibilna in prilagojena posameznikom, ki so udeleženi v postopek mediacije. Temelj mediacijskega postopka, v primerjavi s sodnim, je ta, da se udeleženci odločajo sami. Postopek se lahko prilagodi kateremukoli tipu konflikta. Končna rešitev pa mora ustrezati vsem udeležencem v sporu. To pa je tudi ena izmed bistvenih razlik med mediacijo in sodnim postopkom, saj mediacija ne ustvarja odnosa zmagovalca in poraženca, tako kot sodni postopek, s tem pa omogoča normalne in plodne odnose med udeleženci v prihodnosti. Te odnose pa mediacija gradi na osnovi rešitev, s katerimi so zadovoljni vsi (Betetto et al. 2012: 17).

Prav tako kot sodni postopek, se razlikujeta tudi mediacija in arbitraž. Čeprav imata nekaj skupnih lastnosti kot na primer, da gre v obeh primerih za zunajsodni postopek reševanja sporov, da se spori v obeh postopkih rešujejo na miren način, da gre za sodelovanje tretje osebe (mediatorja oziroma arbitra), pa se v veliko pogledih močno razlikujeta.

Razlike med arbitražo in mediacijo najdemo pri (Cohen 2012: 37):

- razdelitvi moči v postopku (mediatorji posredujejo samo toliko kot je potrebno, da pomagajo udeležencem oblikovati zadovoljivo rešitev za vse, arbitri pa uporabijo svojo moč, da se udeleženci podredijo njihovi odločitvi)
- nadzoru nad izidom (v mediaciji udeleženci sami oblikujejo rešitev, v arbitraži pa arbitri odločijo o izidu na podlagi tistega, kar mislijo, da je pošteno)
- nepristranskosti (mediatorji se vseskozi trudijo, da se ne postavljajo na nobeno stran, arbitri, pa čeprav so popolnoma nevtralni imajo odgovornost do sistema, v katerem delajo in tudi odnos z udeleženci vpliva na njihovo odločitev)
- sodbi tretjih oseb (mediatorji ne dajejo svojih predlogov v zvezi z vsebino konflikta in odklonijo, ko se jih to prosi neposredno, glavna naloga arbitra pa je, da oblikuje dobro sodbo o situaciji udeležencev)
- funkciji kaznovanja (mediacija je popolnoma nekaznovalna, arbitraž pa je lahko kaznovalna, saj imajo arbitri moč, da prisilijo osebe, da sprejmejo kazen za svoja dejanja)
- časovni usmerjenosti (mediacija pomaga oblikovati zadovoljiv sporazum za prihodnost in se ne ukvarja s preteklimi dejanji in dogodki; v arbitraži so osebe

pogosto kaznovane za svoja dejanja in vprašanje, kdo je začel, je lahko ključnega pomena pri odločanju arbitra)

- zmagovalcih in poražencih (mediacija je oblikovana tako, da mora vsak zmagati in je bolje, da se ne oblikuje sporazuma, kot pa da oblikuje takšnega, kjer udeleženci niso zadovoljni, medtem ko se pri arbitraži udeleženci pogosto počutijo kot zmagovalci in poraženci, ker arbiter nadzoruje izid)
- prostovoljnosti (mediacija je popolnoma prostovoljna, pri arbitraži pa se zahteva udeležba in upoštevanje predpisanega izida)
- opredelitvi spora (mediatorji sodelujejo pri reševanju spora, kot ga opredelijo udeleženci, arbitri pa sami opredelijo spor udeležencev v skladu s svojo presojo, pravili ali normami, za katere se pričakuje, da se jih bodo držali)
- področju (v mediaciji je vsako vprašanje, ki ga postavijo udeleženci legitimna tema za razpravo, arbitraža pa preprečuje udeležencem, da bi se pogovarjali o vprašanjih, ki niso neposredno povezana s ključnimi področji spora)
- zaupnosti (mediacija jamči udeležencem visoko stopnjo zaupnosti, medtem ko v arbitraži ostane obseg zaupnih informacij, o katerih se razpravlja na srečanju, običajno nejasen, arbitri včasih sploh ne omenijo zaupnosti).

Glede na navedene točke, lahko vidimo, da ima mediacija prednosti pred sodnim postopkom in arbitražo pri razreševanju konfliktov. V mediaciji se v nasprotju z drugima dvema postopkoma ne sodi in ne vsiljuje rešitev in pogledov na spor. Namesto tega je celoten proces mediacije naravnan tako, da spodbuja sodelovanje, dogovarjanje in pogajanje med sprtimi udeleženci. Prav tako ne spodbuja tekmovalnosti in ne daje občutka zmage in izgube pri udeležencih. To pa je odlična osnova za gradnjo dobrih medsebojnih odnosov.

Največje prednosti mediacije v primerjavi z arbitražo in sodnim postopkom so naslednje (Cohen 2012: 38):

- Mediacija dokazuje, da se lahko konflikti rešijo le, če se udeleženci sami odločijo, da jih bodo rešili. Zavedati se moramo, da tretje osebe, kot na primer mediatorji, arbitri ali sodniki nikoli resnično ne morejo rešiti konflikta, tako da bi bili vsi udeleženci zadovoljni, to lahko storijo samo udeleženci sami.
- V mediaciji se zavedajo, da se morajo osebe počutiti varno, če želijo razrešiti spor.

Mediacija je uspešna samo, če udeleženci zaupajo mediatorju in samemu procesu mediacije. Mediatorjeva dolžnost pri tem je, da natančno obrazloži postopek, spodbuja udeležence k pogovoru, poslušanju in vzdrževanju kakršnihkoli sodb, kazanju sočutja do situacije udeležencev in predvsem jamčenju zaupnosti.

- V mediaciji poudarjajo pomembnost spodbujanja zaupanja in spoštovanja med udeleženci. S spodbujanjem osebnih pogajanj med udeleženci mediacija ruši zidove med udeleženci na način, ki ga arbitraža ne more. Pri postopku mediacije udeleženci poslušajo in neposredno govorijo eden z drugim in tako lahko delijo svoje občutke, izkušnje in čustva drug z drugim.
- Pri mediaciji je pomembna odprta izmenjava informacij med udeleženci. Udeleženci bolje spoznajo, prav tako pa bolje spoznavajo svoj spor oziroma konflikt, ki ga pred mediacijo vidijo samo iz svojega zornega kota. Mediacijski postopek pa jim pomaga dopolniti njihovo poznavanje spora z videnjem drugih udeležencev. In tako lahko začnejo udeleženci konstruktivno reševati spor.
- V mediaciji izhajajo iz stališča, da lahko udeleženci najboljše presodijo o tem, kaj bo rešilo konflikt. Pri tem je naloga mediatorjev, da spodbujajo udeležence k raziskovanju, podajanju predlogov in iskanju konstruktivne rešitve, saj so le oni največji strokovnjaki za poznavanje svojega spora. In samo oni vedo, katera rešitev je za njih najbolj primerna. Pri arbitraži je težava v tem, da tudi če se odločitev arbitra sklada s skupnimi standardi pravičnosti, če ni takšna, da bi zadovoljila vse udeležence, se konflikt ne bo razrešil.
- V mediaciji se zavedajo, da bodo udeleženci najverjetneje raje izpeljali sporazum, ki ga bodo sami oblikovali. To pa zaradi tega, ker v postopku mediacije udeleženci največ sami prispevajo k rešitvi spora. Sami prispevajo ideje in načine, kako rešiti spor, ki so za vse udeležene sprejemljive. Manj verjetno se bodo držali dogovora, ki ga je oblikoval arbiter in tudi strah pred posledicami in sankcijami arbitra udeležencev ne motivira, da bi izpeljali rešitev, ki je dobra samo za enega od udeležencev in ne za vse.

1.1.6 Mediacija v šoli

Poleg tega, da mediacijo najdemo v sodnem sistemu in v socialnem varstvu pa se vedno bolj širi tudi na področje vzgoje in izobraževanja.

Mediacijske spretnosti že dolgo uporabljajo in izkazujejo svetovalni delavci. Kot pravi Čačinovič Vogrinec (2011: 18) je naloga strokovnih delavcev, še posebej svetovalnih delavcev, v tem, da vzpostavljajo varen in odprt prostor za pogovore v odnosu. Ta prostor omogoča udeležnim raziskovati in oblikovati skupne rešitve preko dialoga. Na podlagi takšnega reševanja konfliktov pa se zdaj mediacija seli tudi v vzgojne načrte šol in je postala njihov bistven del .

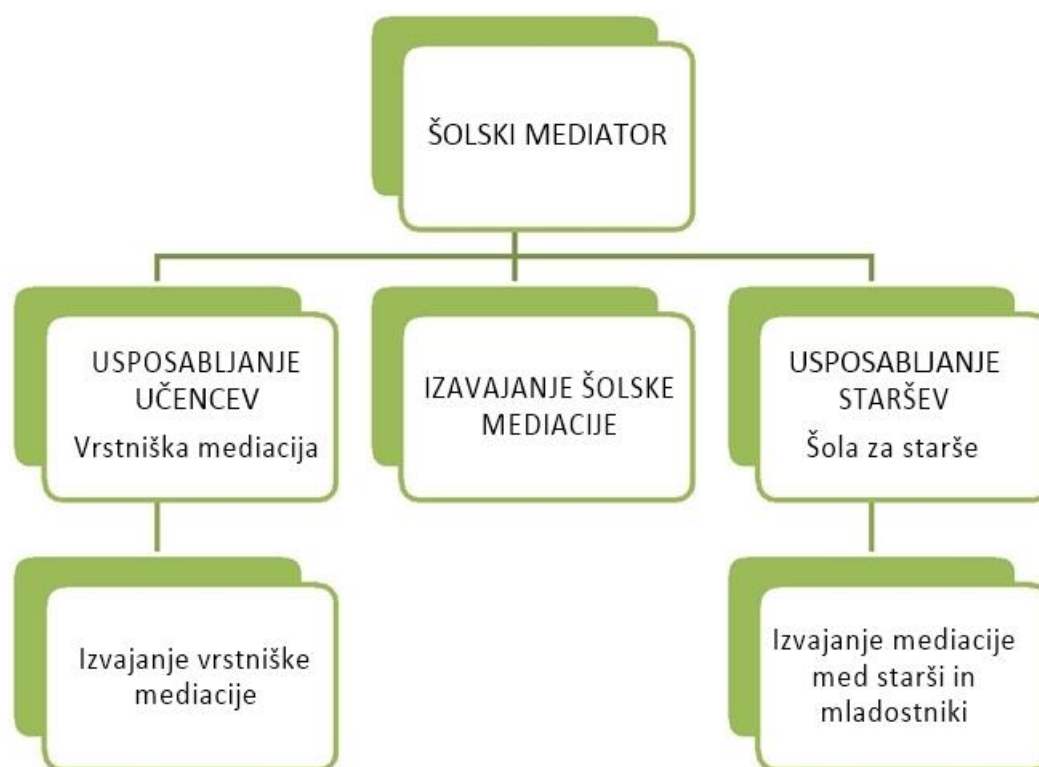
V Beli knjigi (Betetto et al. 2008: 62) je šolska mediacija opisana kot eden od načinov, kako reševati konflikte. Mediacija postavlja spor in udeležence, ki so vanj vpleteni v drugo perspektivo. Nudi nam drugačen pogled na reševanje sporov, saj v tem postopku odgovornost prevzemajo udeleženci sami. Prav tako je pomembno, da se zavedamo, da gre tu za celosten program v vzgojno-izobraževalnih ustanovah, ki prinaša spremembe v celoten sistem reševanja konfliktov v šoli. Na podlagi takšnega reševanja konfliktov se lahko spremeni celotna šolska kultura in klima.

Šole, še posebej osnovne šole, se preko vzgojnih načrtov vedno bolj odločajo za uporabo mediacije, tako šolske kot vrstniške, kot enega izmed vzgojnih postopkov.

Poleg vseh drugih nalog, ima šola nalogo spodbujati želeni, konstruktivni socialni razvoj svojih učencev. Ena izmed temeljnih veščin, ki se je morajo otroci in mladostniki priučiti, je veščina reševanja konfliktov. To veščino pridobijo skozi znanje o reševanju konfliktov, v največji meri pa s pozitivnimi izkušnjami. Mediacija jim takšno izkušnjo nudi in s tem se pri njih razvije pozitiven vzorec reševanja konfliktov in sporov.

Namesto negativnih vzorcev kot so izsiljevanje, verbalno in fizično nasilje in grožnje, z znanjem in veščinami, ki jih nudi mediacija v spor stopijo mirno in konstruktivno ter sodelujejo pri reševanju in iskanju oziroma ustvarjanju skupne rešitve. Takšno vključevanje mediacije v šolsko kulturo in predvsem v šolski vsakdan, je dobra priprava učencev za življenje v družbi. Naučijo se oziroma ponotranjijo spretnosti zmanjševanja napetosti in konstruktivno reševanje sporov (Betetto et al. 2008: 62).

Slika 1: Model izvajanja mediacije v šoli.



Vir: Metelko 2008: 10.

Izkušnje kažejo, da so različne oblike reševanja konfliktov s pomočjo mediacije na različnih ravneh zelo dobrodošle in uporabne. Bela knjiga (Betetto et al. 2008:63) navaja naslednji model uvajanja mediacije v vzgojno izobraževalni sistem:

- vzgojno izobraževalna ustanova naj bi imela vsaj enega šolskega mediatorja, možnost delitve dela v timu pa govori v prid temu, da bi se na šoli oblikoval tim dveh ali treh šolskih mediatorjev
- šolski mediator (oziroma tim, odgovoren za šolsko mediacijo) naj bi skrbel za različne programe mediacije za vse, ki prihajajo v stik z vzgojno-izobraževalno ustanovo (strokovni delavci, učitelji, učenci in dijaki, starši, lokalna skupnost itd.).
- smiselno je tudi povezovanje med seboj primerljivih vzgojno-izobraževalnih ustanov, ki uvajajo v vzgojnoizobraževalni proces mediacijo, in medsebojna izmenjava izkušenj.

Izvajanje mediacije v šoli ni izključno domena svetovalne službe. Postopek lahko izvajajo vsi strokovni delavci v šolah, ki so se usposabljali za šolske mediatorje. S tem usposabljanjem so

pridobili znanja in veščine, ki jim pomagajo, da lahko vodijo postopek mediacije v kakršnemkoli sporu v šoli. Ti spori pa niso omejeni samo na učence. Mediator lahko postopek mediacije opravlja med učenci oziroma dijaki, med učitelji, vodstvom šole in zaposlenimi, zunanjimi osebami ter zaposlenimi in drugimi.

Poleg same formalne oblike pa se lahko mediacija uporablja tudi v bolj neformalni obliki in ne nujno v obliki mediacijskega postopka. Strokovni delavec, usposobljen za mediatorja, lahko te tehnike uporablja tudi pri posredovanju v sporu med različnimi osebami. Tretji način uporabe mediacije v šoli pa predstavlja uporaba posameznih tehnik mediacije pri vodenju različnih razgovorov, timskem delu, sestankih s starši in drugimi zaposlenimi v šoli. Te tehnike oziroma spretnosti ravnanja so lahko odlično orodje za uspešno premagovanje konfliktov, v situacijah, ki so navadno zelo stresne za vse udeležene (Betetto et al., 2008: 62).

Zelo pomemben aspekt mediacije v osnovnih šolah je tudi vrstniška mediacija. Vrstniška mediacija v šoli ima lahko veliko prednosti, ki jih mora šola izkoristiti. Preko usposabljanja za vrstniške mediatorje in izvajanja postopkov mediacije, se učenci naučijo veščin aktivnega poslušanja, komunikacije, prav tako se naučijo na miren način izražati svoja čustva in na konstruktiven način reševati svoje konflikte. Dobro pa je tudi to, da jim te veščine ne pridejo prav samo v okviru šole, ampak jih lahko prenesejo tudi v svoje vsakdanje življenje. S pomočjo mediacije učenci spoznajo, da so sami odgovorni za svoje vedenje in da je uspešno reševanje konfliktov v največji meri odvisno od njih samih (Mandl et al. 2010: 29).

Pozitivna stran vrstniške mediacije je tudi ta, da si učenci praviloma med seboj bolj zaupajo.

Lažje govorijo o zadevah, o katerih pred odraslimi ne bi govorili. Prav tako čutijo medsebojno enakovrednost in nimajo občutka, da so v podrejenem položaju. Zaradi te enakovrednosti se čutijo bolj odgovorne za reševanje svojega konflikta in so bolj konstruktivni pri iskanju rešitev. Vrstniška mediacija jim daje občutek, da sami obvladujejo nastalo situacijo in se lahko s pomočjo mediacije izognejo disciplinskim ukrepom šole.

Vseeno pa se moramo zavedati, da mediacija, tako vrstniška kot šolska, ne nadomešča

disciplinskih ukrepov v šoli. Mediacija samo pomaga nadgraditi formalne disciplinske ukrepe v šoli (Marič 2010: 28).

Uvajanje šolske mediacije v šole ne predstavlja nobenega tveganja. Nasprotno, z uporabo mediacije ljudje, tako zaposleni kot učenci, bolj uspešno rešujejo konflikte in vzpostavljajo boljše medosebne odnose.

1.1.7 Mediacija in socialno delo

Koncept socialnega dela temelji na predpostavki, da je vsak uporabnik največji ekspert za svoje življenje. Na podlagi tega socialni delavci sklepamo, da ima vsak uporabnik vire, da razreši svoj problem. Naloga socialnega delavca pa je, da ga pri tem usmerja in spodbuja ter mu nudi pomoč pri mobiliziranju vseh njegovih virov.

Vendar pa se socialni delavci pri svojem delu velikokrat srečujejo tudi z različnimi oblikami konfliktov, kjer so jim v pomoč različne tehnike alternativnih reševanj sporov. Med njimi je tudi mediacija.

Mediacije je pri socialnem delu dobrodošla predvsem zaradi tega ker (Betetto et al. 2008: 68):

- ne temelji na analizi problema in anamnezi, ampak je usmerjana v konkretno reševanje problemov
- omogoča soustvarjanje želenih izidov s strani udeležencev
- je razumljena kot podporna dejavnost, katere temeljni namen je doseči obojestransko korist in zadovoljstvo vpletenih
- gradi na principu opolnomočenja uporabnikov in v prihodnost usmerjenega delovanja
- je usmerjena na potrebe udeležencev
- prenaša sprejemanje odločitev na udeležence, kar pomeni opolnomočenje le-teh
- zagotavlja večje ravnovesje moči med udeleženci
- strokovnemu delavcu preko načel prostovoljnosti in samoodgovornosti uporabnikov vzame breme odločanja

Socialno delo kot stroka in znanost ima zelo široko polje delovanja, v katerem se socialni

delavci mnogokrat znajdejo v konfliktnih situacijah. Mediacija kot tehnika reševanja sporov, lahko nudi socialnim delavcem alternativo, ki jo lahko uporabijo za razreševanje teh situacij, za vodenje pogovorov ali za delo s skupinami.

Prgić (2010:137) poudari da so za mediacijo pomembni predvsem naslednji trije koncepti socialnega dela:

- *Jezik sprejemanja*. Osrednji prostor, kjer se dogaja tako mediacija, kot proces pomoči v socialnem delu, je pogovor. Jezik socialnega dela pomaga mediaciji zaradi tega, ker je to jezik, ki vključuje, spodbuja sodelovanje in soustvarja rešitve. Omogoča tudi uporabnikom, z različnimi izkušnjami, znanjem in kompetencami, da soustvarjajo rešitve. Jezik sprejemanja pomaga mediatorju, da ustvarja dober odnos, skrbi za dinamiko pogovora in vodi uporabnike do zelenih rešitev. Z njim pa mediatorji in socialni delavci tudi vstopajo v delovni odnos.
- *Delovni odnos*. Začne se takoj, ko uporabniki in socialni delavec ali mediator prvič vstopijo v prostor za reševanje konflikta ali problema. S tem začnejo graditi zaupanje, ki je sestavni del dobrega socialno-delovnega pogovora ali mediacije. V mediacijo pa lahko prenesemo tudi posamezne elemente dobrega delovnega odnosa. Prvi tak element je dogovor o sodelovanju, kjer se delovni odnos vzpostavi, v njem se razdelijo vloge in graditi se začne varen prostor za sodelovanje. Drugi element je instrumentalna definicija problema, kjer vsak uporabnik poda svoje videnje problema, temu doda svoje vodenje še socialni delavec in na podlagi tega soustvarijo konstruktivno definicijo problema. Tretji element, ki ga lahko prenesemo v mediacijo je osebno vodenje, saj mediator tako kot socialni delavec raziskuje zgodbe uporabnikov skupaj z njimi, razlika je v tem, da mora mediator vseskozi ostati nevtralen v odnosu. Ti elementi skupaj tvorijo dobro osnovo za mediacijo.
- *Perspektiva moči*. Ta koncept je pomemben, saj v osnovi poudarja, da socialni delavec pri uporabnikih išče njihove vire moči. Pomaga raziskati in odkriti, kje in kaj so ti viri pomoči in kako jih lahko uporabnik uporabi za razrešitev problema. Koncept je prenesljiv v mediacijo, saj ta poudarja, da lahko le uporabniki sami najdejo najbolj optimalno rešitev za svoj problem, ki bo ustrezala vsem. Delo mediatorja je samo v tem, da uporabnike vodi in jim pomaga, da odkrijejo svoje vire moči.

Očitno je, da v mediaciji lahko najdemo veliko konceptov in tehnik, ki jih vsebuje socialno delo. Pomembno pa je, da ima socialni delavec možnost uporabiti mediacijo, kot alternativo na tistih področja socialnega dela, kjer prihaja do konfliktnih situacij in s tem nadgradi že poznan način dela z uporabniki v socialnem delu.

To se lahko doseže z uporabo različnih načinov mediacije, kot na primer (Betetto et al., 2008: 70):

- formalna mediacija, kot voden postopek s strani usposobljenega mediatorja med različnimi udeleženci v sporu
- neformalna mediacija, ki jo uporabljajo socialni delavci, ki so osvojili temeljne veščine mediacije
- uporaba mediacijskih veščin in tehnik pri vsakodnevem opravljanju strokovnih nalog

1.2 SVETOVALNO DELO

1.2.1 Namen in delo svetovalne službe

Svetovalna služba ima v okviru šole pomembno vlogo. Njen namen sta svetovanje in nudenje učne pomoči učencem. Vključuje se v vse aspekte delovanja šole.

V strokovni literaturi obstaja veliko opredelitev in definicij svetovalnega dela. Pečjak (2005: 3) navaja naslednje najbolj značilne opredelitve različnih avtorjev:

Weidenman in Krapp (1986) svetovanje, opredeljujeta kot prostovoljno, pogosto le situacijsko interakcijo med tistim, ki išče pomoč in svetovalcem, zato da pomaga svetovancu zmanjšati oziroma odpraviti njegov problem.

Dryden (1993) opredeljuje svetovanje kot preiščeno, načrtovano aktivno dejanje osebe posebej usposobljene za to delo. To je oseba, ki je v določenem času na določenem mestu na voljo ljudem, ki potrebujejo njeno specifično pomoč.

McGuinness (1997) pravi, da je svetovanje proces pomoči, ki izhaja iz posebnega varnega

odnosa med svetovalcem in svetovancem, ki pomaga svetovancu uporabiti večji del njegovih osebnih potencialov za to, da lahko odgovarja na spremembe v svojem življenju. Pri tem svetovanje zajema specifične spretnosti in tehnike, ki omogočajo svetovancu, da postane kompetenten, zadovoljen in ustvarjalen.

Baker (2000) opredeli svetovanje kot dinamičen kontinuiran proces, v katerem svetovalec s pomočjo »zemljevida« (svetovalnih tehnik) pomaga najti svetovancu lastno pot iz problema.

Bor, Ebner-Landy, Gill in Bracea (2000) pa opredeljujejo svetovanje kot interakcijo v terapevtski situaciji, ki se prvenstveno osredotoča na pogovor o odnosih, prepričanjih in vedenju (vključujoč občutja), skozi katero razjasnimo, uokvirimo ali preokvirimo posameznikov problem na primeren ali uporaben način in generiramo nove rešitve.

Če pogledamo te opredelitve, vidimo, da jim je skupno to, da se svetovalec v celotnem procesu svetovanja trudi pomagati svetovancu, da se na konstruktiven način sooča s svojimi problemi.

Prav tako vidimo, da je naloga svetovalca, da pomaga svetovancu izrabiti lastne življenjske izkušnje in potenciale, da lahko sam razreši svoje izzive in težave v življenju in ga opremi z veščinami, da bo lahko v prihodnosti te težave razreševal samostojno.

Svetovalno delo je v Sloveniji dobro in sodobno konceptualizirano. Takšen model, kot ga poznamo pri nas, je v primerjavi z drugimi državami v evropskem prostoru edini.

Če pogledamo analize dokumentov in podatkov o vlogah svetovalne službe v nekaterih evropskih državah, vidimo, da ima svetovalna služba v vseh podoben namen in vlogo.

Svetovalna služba je opredeljena kot procesno in v odnose naravnana dejavnost, katere vloga v vzgoji in izobraževanju nenehno narašča. Vendar pa med posameznimi državami obstajajo tudi razlike. Če pogledamo avstrijski model svetovalne službe, vidimo, da tam svetovalni delavec opravlja predvsem psihološko svetovanje ter ima nalogo usmerjati učence in druge, ki se vključujejo v vzgojno-izobraževalni proces. V primerjavi s tem je britanski koncept

svetovalne službe še bolj naravnani k človeku oziroma posamezniku. Tu je predvsem poudarjena skrb za njegove čustvene in socialne potrebe in pa razvoj kulture odnosa v šolskem okolju. Hrvaška, pa na drugi strani, poudarja vlogo svetovalnega dela predvsem pri predšolski vzgoji in pri delu z otroki s posebnimi potrebami. Slovenski model je še najbolj podoben britanskemu, saj je v veliki meri usmerjen v odnos med svetovalnim delavcem in učencem (Vršnik et al. 2010: 65).

Glavno vodilo šolske svetovalne službe v Sloveniji so Programske smernice za svetovalno službo v osnovni šoli, v njih so opisane temeljne naloge in področja svetovalne službe v osnovnih šolah in vrtcih.

Programske smernice navajajo, da je temeljna naloga šolske svetovalne službe, da se svetovalni delavci na strokovno avtonomen način in na podlagi svojega posebnega strokovnega znanja preko svetovalnega odnosa vključujejo v kompleksno reševanje pedagoških, psiholoških in socialnih vprašanj vzgojno-izobraževalnega dela v šoli ali vrtcu. To izvajajo tako, da pomagajo in sodelujejo z vsemi udeleženci v vrtcu ali šoli in po potrebi tudi z zunanjimi ustanovami (Čačinovič Vogrinčič et al. 1999:5)

Potrebno se je zavedati, da se šolska svetovalna služba v veliki meri ukvarja predvsem z organizacijsko-administrativnim delom, z zagotavljanjem učne pomoči in z disciplinskimi problemi v šoli. Vendar pa vidimo na podlagi programskih smernic, da to ni njena prvotna naloga in je ne smemo dojemati kot strokovni servis šole, na katerega lahko preložimo omenjeno delo.

Svetovalna služba v šoli se mora vseskozi truditi, da so vsi posamezni udeleženci v šoli in ustanova kot celota povezani in uspešni pri uresničevanju temeljnih vzgojno-izobraževalnih ciljev.

Delo, ki ga svetovalni delavec opravlja se navadno odvija znotraj svetovalnega odnosa. V tem odnosu svetovalni delavci opravljajo temeljne funkcije svetovalne službe kot na primer svetovanje, posvetovanje, koordiniranje, dogovarjanje, sodelovanje in povezovanje. Ta odnos omogoča svetovalnemu delavcu, da si vedno znova prizadeva za jasno opredelitev problema

oziroma vprašanja, za omogočanje prepoznavanja in ustvarjalno-kritičnega preseganja najrazličnejših pristranosti. Prav tako omogoča, da prepozna in preseže konfliktnosti tistih, ki so udeleženi v projektu pomoči in sodelovanja, za vzpostavljanje dogovorov in sporazumov. Ti dogovori in sporazumi temeljijo na razvidnosti mej, vlog in odgovornosti. Prav tako si svetovalni delavec preko tega odnosa v projektih pomoči in sodelovanja prizadeva, da vzpostavi in vzdržuje pogoje, v okviru katerih je možno nadaljevati uspešno dogovarjanje in sodelovanje. V svetovalni službi najdemo tisto mesto pomoči in sodelovanja na šoli, kjer lahko vedno znova mobiliziramo strokovne in človeške vire za nudenje pomoči in podpore učencem in jim s tem zagotavljamo najboljše pogoje za njihovo napredovanje pri učenju in socialnem razvoju (Čačinovič Vogrinčič et al. 1999: 17).

Delo svetovalne službe se odvija znotraj treh osnovnih vrst dejavnosti, ki pa so med sabo pogosto prepletene in povezane (Čačinovič Vogrinčič et al. 1999: 14).

- dejavnosti pomoči
- razvojne in preventivne dejavnosti
- dejavnosti načrtovanja in evalvacij

S temi dejavnostmi svetovalna služba pomaga vsem možnim udeležencem v šoli in z njimi sodeluje na različnih področjih vsakdanjega življenja in dela v šoli kot so (Čačinovič Vogrinčič et al. 1999: 14):

- učenje in poučevanje
- šolska kultura, vzgoja, klima in red
- telesni, osebni (spoznavni in čustveni) in socialni razvoj
- šolanje in poklicna orientacija
- socialno-ekonomske stiske

Kljub temu da lahko svetovalno delo razdelimo na posamezna področja dela, pa svetovalni delavci na šolah nimajo samo ene vloge. Njihova vloga v šoli je odvisna od tega, s kom sodelujejo pri svetovalnem procesu.

Za učitelje je najpomembnejša vloga svetovalnega delavca svetovanje učencem. Druga vloga, ki jo mora opravljati svetovalni delavec predstavlja posredovanje med starši, učenci in šolo

kot institucijo . Temu sledijo še ostale vloge, ki jih ima svetovalni delavec; kot na primer posredovanje informacij in svetovanje na področju poklicnega usmerjanja, spremljanje dela v razrednih skupnosti, skupinsko in individualno delo z učitelji, organiziranje roditeljskih sestankov, poznavanje razmer v družinah učencev, spodbujanje sodelovanja med učenci in zavzemanje za pravice učencev (Zbornik svetovalnih delavcev 2003: 8).

Tako kot se razlikuje delo svetovalnih delavcev na podlagi tega, s kom sodelujejo v šoli, pa se delo razlikuje tudi glede na to, kje svetovalna služba deluje.

V vrtcih ima najpomembnejšo vlogo pri ugotavljanju in upoštevanju sposobnosti v telesnem, osebnem in socialnem razvoju otrok, oblikovanju in evalvaciji individualiziranih programov za integriranje otrok s posebnimi potrebami ter razvijanjem različnih vrst sodelovanja vrtca s starši. V osnovni šoli lahko med pomembnejše vloge uvrstimo skrb za zanemarjene in zlorabljene otroke, poklicno vzgojo in načrtovanje ter izvajanje različnih preventivnih oblik dela. Svetovala služba v srednjih šolah pa ima vlogo oblikovanja ustrezne kulture in klime v šoli, razvijanje učinkovitih strategij, metod in tehnik učenja ter razvijanja učnih navad. Prav tako ima vlogo ugotavljanja in upoštevanja posebnosti v telesnem in socialnem razvoju dijakov ter uvajanja dijakov v šolo (Vogrinc 2012:50).

Zelo pomemben aspekt svetovalne službe je interdisciplinarno sodelovanje. Svetovalna služba je zasnovana tako, da sem morajo vede, ki proučujejo človeka in njegovo okolje nujno povezovati. Potrebno je, da različni profili, ki opravljajo svetovalno delo (psihologi, socialni delavci, pedagogi, defektologi) prepoznajo različne poklicne kompetence in jih izkoristijo za čimbolj produktivno sodelovanje. Poleg tega da različni profili svetovalnih delavcev med seboj sodelujejo in izmenjavajo znanje in izkušnje pa je narava svetovalnega dela taka, da je potrebno znanje, ki ga svetovalni delavec ima, vseskozi nadgrajevati in dopolnjevati. Samo tako lahko svetovalni delavec zagotovi, da bo svoje delo opravljal kvalitetno.

1.2.2 Spretnosti svetovalnih delavcev

Svetovalno delo v šolah je zelo zahtevno področje. Od svetovalnega delavca terja veliko mero strokovnega znanja, občutka za ljudi, človečnost, empatijo in dobre komunikacijske spretnosti.

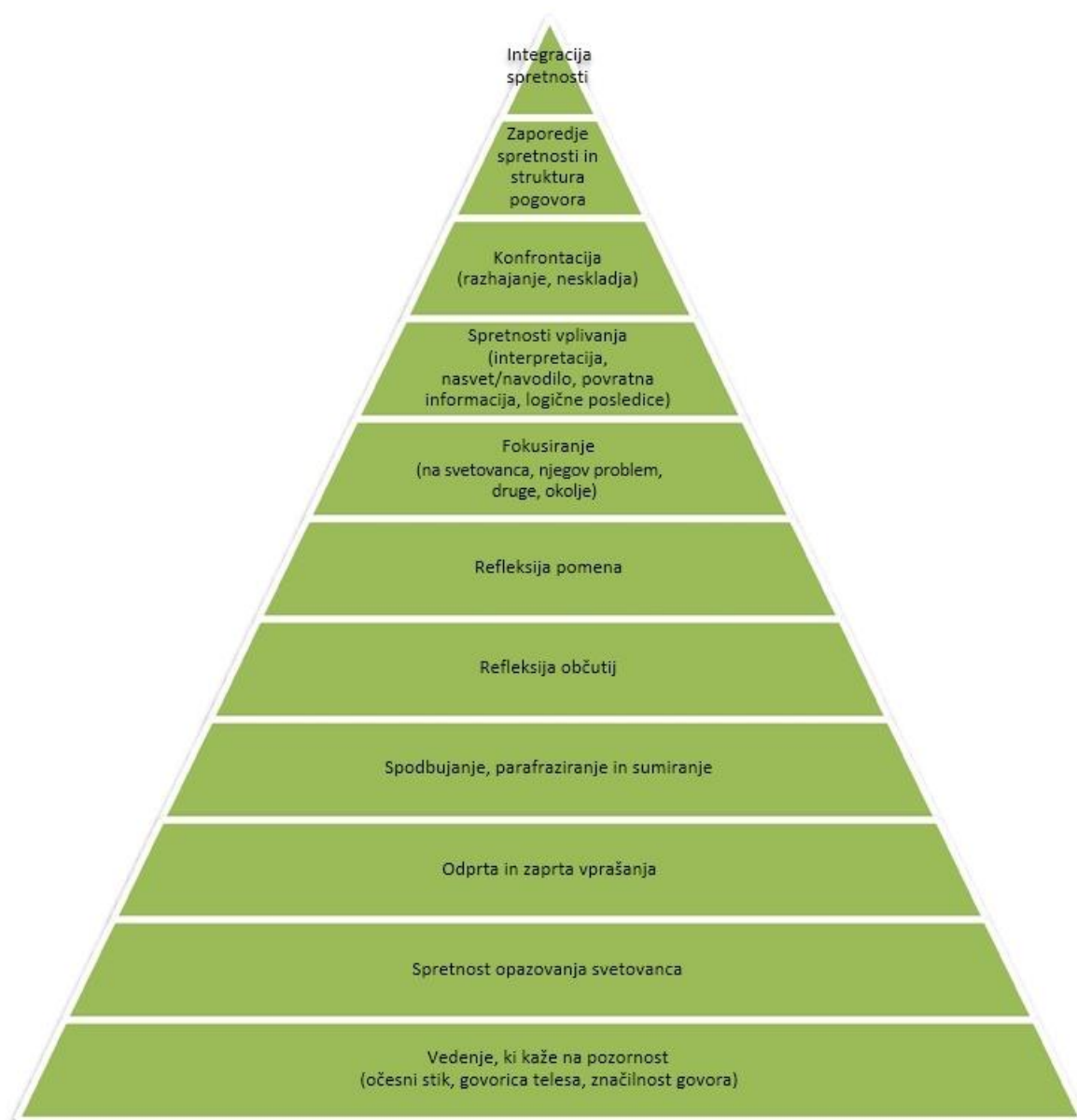
Da lahko svetovalni delavec dobro opravi svoje delo, se mora temeljito pripraviti na vsak pogovor, ga strokovno izpeljati, analizirati in evalvirati. Stalno se mora prilagajati specifičnostim posameznih uporabnikov, njihovim potrebam in vsebinam, saj vsak uporabnik zahteva drugačen komunikacijski pristop (Željeznov 2004: 18).

Da pa lahko svetovalni delavec svoje delo opravlja strokovno in uspešno pa potrebuje nekatere osnovne veščine:

- pomagati uporabniku, da razume svojo obrambno vedenje in misli
- lajšanja uporabniku tistih aktivnosti, ki bodo prispevale k spremembi vedenja
- konstantno pridobivanje dodatnih znanj, ki so potrebna v kriznih posegih
- da ima znanje za skupinsko svetovalno delo in trening življenjskih veščin (Kristančič 1998: 9)

Poleg naštetih splošnih veščin svetovalnih delavcev pa Pečjak (2005: 137) navaja Iveya (1985) in njegovo hierarhijo mikrospretnosti, ki jih mora obvladati svetovalni delavec. Pomembno je, da svetovalni delavec pozna posamezne mikrospretnosti in se uri v njih. Prav tako mora vedeti, kdaj jih vključiti in uporabiti v pogovoru, da gre pogovor v zeleno smer. Prav tako mora biti svetovalni delavec empatičen, saj le preko opazovanja in empatije s svetovancem in njegovim okoljem ve, kdaj uporabiti posamezne tehnike. Posebnost tega je, da svetovalni delavec najprej obvlada osnovne spretnosti, ki so na dnu lestvice, saj se le tako hitreje priuči spretnosti, ki so višje v hierarhiji, ker so te bolj kompleksne in zahtevajo obvladovanje vseh predhodnih spretnosti.

Slika 2: Hierarhija mikrospretnosti.



Vir: Pečjak 2005:138 po Ivey 1987:50.

Svetovalne spretnosti pa ne omogočajo samo kvalitetnega dela, ampak imajo tudi pozitivne koristi za svetovalnega delavca (Kottler 2001: 14):

- okrepitev intimnosti v vseh odnosih
- poglobitev občutljivosti za lastne občutke in njihovo lažje izražanje
- olajšanje razreševanja medsebojnih konfliktov
- pomoč pri obvladovanju disciplinskih problemov

- zmanjšanje negativnih občutkov v situacijah, ki so stresne
- pomoč pri konstruktivni in sistematični predelavi problemov

Ker pa se celoten svetovalni proces odvija v pogovoru, so komunikacijske spretnosti tiste, ki jih mora svetovalni delavec najbolj obvladati. Sem spadajo veščine, s katerimi svetovalni delavec obvladuje in prepozna širok spekter verbalnih in neverbalnih znamenj v pogovoru.

Vec (2002: 407) izpostavi nekaj bistvenih komunikacijskih veščin, ki jih mora svetovalni delavec obvladati za uspešno izvajanje svetovalnega dela:

- *Sprejemanje* sicer ni tehnika komunikacije je pa prvi pogoj za nadaljevanje dobre komunikacije v svetovalnem pogovoru. Svetovalni delavec mora v celoti sprejeti, da je uporabnik sposoben sam rešiti svoj problem in mora iskreno sprejeti uporabnikova čustva.
- *Poudarjanje pomembnih izjav* je potrebno, da svetovalni delavec usmerja uporabnikovo pozornost na nekaj, kar se mu zdi pomembno, da uporabnik podrobneje razišče.
- *Znamenja pozornosti in opogumljajoče pripombe* svetovalni delavec uporabi, kadar želi uporabnika spodbujati k nadaljevanju pogovora in raziskovanju.
- *Razjasnjevanje z vprašanji* se uporablja, kadar želi svetovalni delavec razjasniti pomen za povedanim. Uporablja lahko več vrst vprašanj kot na primer odprta, elaborativna, na rešitev usmerjena in druga.
- *Zrcaljenje oziroma reflektiranje* svetovalni delavec uporablja, kadar želi usmeriti pozornost uporabnika na tiste dele pogovora, za katere meni, da so zanj pomembni.
- *Parafraziranje* se uporablja zato, da svetovalni delavec vrne sogovorniku njegovo misel, vendar preoblikovano z njegovim videnjem, razumevanjem in tolmačenjem.
- *Interpretiranje* daje možnost uporabniku, da na nek alternativen način pogleda in razmišlja o kakšnem podatku, čustvu ali misli in s tem lažje izrazi svoja občutja.
- *Konfrontiranje* uporabi svetovalni delavec, da uporabnika povabi k razmišljanju in širjenju drugih možnih rešitev in vidikov njegovega problema.
- *Protislovja* uporabi svetovalni delavec, da uporabniku pomaga prekiniti ustaljen komunikacijski, vedenjski in miselni tok in s tem ruši njegove obrambne mehanizme ter daje prosto pot alternativnim rešitvam.

- *Povzemanje* je tehnika, ki svetovalnemu delavcu omogoči, da sproti preverja lastno razumevanje uporabnika, da naredi sintezo pogovora, zoži uporabnikovo pripoved na bistvene elemente in zaključi določen vsebinski sklop in preide na drugega.

Po vseh naštetih svetovalnih in komunikacijski veščinah, se moramo zavedati, da svetovalni delavci pri svojem delu izhajajo iz različnih teorij. Vendar pa je dober svetovalni delavec tisti, ki se ne drži samo enega modela oziroma teorije pri svojem delu, ampak poskuša osvojiti čimveč modelov. Le tako lahko svoje delo opravlja kvalitetno in se vseskozi prilagaja posameznim uporabnikom.

1.2.3 Socialno delo v okviru šolske svetovalne službe

Šolsko svetovalno delo je usmerjeno interdisciplinarno. Delo lahko opravlja več strokovnih profilov, med njimi tudi socialni delavci. Vsak profil pa k svetovalnemu delu prinese svoj strokovni delež. Temeljna naloga socialnega delavca v svetovalni službi je, da uporabi svoje specifično znanje in se preko delovnega odnosa vključuje v reševanje problemov.

Pomembno pa je, da vsaka stroka, tudi socialno delo znotraj svetovalne službe ohrani svojo strokovno avtonomnost. Na ta način se strokovni delavci zavedajo svojih kompetenc in s tem gradijo osnovo za kvalitetno sodelovanje z drugimi strokami v svetovalni službi, zunanjimi institucijami in z vsemi udeleženci v svetovalnem odnosu (Virk 2000: 31).

Največji prispevek socialnega dela svetovalni službi je delovni odnos, ki se vzpostavi ob prvem srečanju. Ta odnos vsebuje temeljna načela socialnega dela (sistemske in instrumentalne definicije problema, načelo kontakta in interpozicije, socialnoekološko načelo, načelo pogajanja, perspektivo moči in načelo opolnomočenja uporabnikov).

Predmet socialnega dela je iskanje rešitev za kompleksne socialne probleme skupaj z uporabniki. V osnovi gre pri takem delu za delovni projekt pomoči, ki je ustvarjen na skupnem dogovoru o iskanju rešitev in udeležnosti vseh sodelujočih pri iskanju te rešitve.

V svetovalni službi ima socialno delo več pomembnih vlog in področij, kamor se vključuje s

svojim strokovnim znanjem. Ta področja zajemajo (Čačinovič Vogrinčič 2000: 22):

- *koordinacijo pomoči za učence z učnimi težavami*, kjer socialni delavec svoj delež pomoči prispeva na način aktiviranja socialne mreže učenca, vključevanje staršev v možno rešitev, umeščanje učne pomoči v šolski program, dogovarjanje z učitelji in priskrbi šolskih potrebščin.
- *šolska kultura in vzgoja*. Na tem področju socialni delavec nudi neposredno pomoč ali pa organizacijsko pomoč za učence z vedenjskimi in disciplinskimi težavami. To naredi na način, da učence vključuje v okolje in med ljudi znotraj šole, kjer se lahko začnejo učiti ravnati drugače.
- *delo s starši*. Socialni delavec omogoča potrebno sodelovanje med starši, šolo in svetovalno službo, z zagotavljanjem varnega in spodbudnega okolja, kjer se lahko starši, ki drugače ne znajo ali ne morejo pomagati otroku, skupaj s šolo, lotijo reševanja problemov. Pri tem se moramo zavedati, da tukaj ne gre za družinsko terapijo, ampak za kompleksno psihosocialno pomoč pri reševanju otrokove in družinske stiske vezane na šolo.
- *razvoj dela v šoli*, kjer socialni delavci sprotno spremljajo in evalvirajo obstoječe stanje na šoli. Prav tako se aktivno vključujejo v načrtovanje sprememb in izboljšav v vzgojno-izobraževalnem procesu. Socialni delavci vodijo ali koordinirajo različne razvojne, inovativne in preventivne projekte v šoli. Delo na razvoju je osredotočeno na odstranjevanje različnih ovir in na vzpostavljanje optimalnih pogojev za vzgojno-izobraževalno delo.
- *obstoječi projekti pomoči*. Socialni delavec, vzpostavlja in vodi različne projekte pomoči v okviru šole, ki zagotavljajo spodbudno okolje socialno ogroženim otrokom. Sprotno preverja stanje vzpostavljenih projektov in vzdržuje njihovo nemoteno ter kvalitetno izvajanje

Pomembno je, da se socialni delavci v svetovalni službi zavedajo prednosti svoje stroke in svoje strokovno znanje aktivno vključujejo v timsko delo svetovalne službe.

1.2.4 Mediacija in svetovalno delo

Tako kot si mediacija deli značilnosti s socialnim delom, si jih deli tudi s svetovalnim delom.

Vseeno pa sta svetovanje in mediacija dve različni področji, ki se med sabo dopolnjujeta in prepletata.

- Če pogledamo na splošno, se zdita mediacija in svetovanje zelo podobna postopka, saj imata določene skupne značilnosti. Tako mediator kot svetovalni delavec poskušata pomagati udeležencem razrešiti njihove probleme, v obeh postopkih se proces pomoči dogaja v okviru pogovora, pri obeh procesih prostovoljnost igra pomembno vlogo in oba postopka zagotavljata uporabnikom veliko stopnjo zaupnosti. Vendar pa obstajajo bistvene razlike (Prgić, 2010: 32):
- Mediacija je kratkoročen medosebni proces, svetovalno delo pa je dolgoročen proces, ki je usmerjen na posameznika in mu pomaga poiskati njegove notranje vire moči.
- Mediacija pomaga in vodi udeležence pri oblikovanju zadovoljivega dogovora za vse, svetovalno delo pa pomaga uporabnikom izboljšati njihove sposobnosti, da zadovoljijo svoje potrebe.
- Mediacija sicer raziskuje čustva in preteklost uporabnikov, vendar samo do te mere, kolikor je potrebno za rešitev konflikta. Svetovalno delo pa po drugi strani raziskuje čustva in preteklost preko različnih tehnik (razprava, igranje vlog, proste asociacije, pisanje dnevnika ...), z namenom globljega raziskovanja znotraj posameznika.

Očitek, ki bi ga svetovalno delo lahko dalo mediaciji je, da ne gre dovolj v globino, ko raziskuje čustva in zaradi tega ne more biti uspešna pri reševanju problemov. Vendar pa se moramo zavedati, da je smisel mediacije reševanje konkretnih problemov tu in zdaj in ne reševanje konfliktov iz preteklosti.

Svetovalni delavci pri svojem delu nimajo indikatorja, ki bi jim kazal uspeh njihovega dela oziroma se odvisno od svetovalnega pristopa z uporabniki dogovorijo o kriterijih uspešnosti. Za razliko od mediacije svetovalni delavci svojega dela ne končajo z izdelkom, kot je na primer zapisan dogovor o rešitvi problema. Razlog za to je tudi, da je svetovanje dolgoročen proces, ki lahko traja več mesecev ali celo let (Cohen 2012: 71).

Da sta mediacija in svetovalno delo procesa, ki sta med seboj prepletena pa vidimo iz tega, da mediatorji niso neobčutljivi na notranjo in osebno dimenzijo težav ljudi oziroma v primeru osnovne šole učencev. V večini primerov mediacijo opravljajo strokovni delavci, ki nudijo

pomoč in so poklicno usposobljeni, da opazijo kdaj oseba potrebuje bolj intenzivno pomoč, kot pa jo lahko ponudi mediacija. V takih primerih bo mediator napotil osebo k svetovalnemu delavcu, kjer bo lahko uspešneje razrešil svoj problem (Cohen 2012: 71).

Pomembno je da se kot svetovalni delavci zavedamo, da mediacija ni svetovanje in tudi ne nadomešča svetovanja. Mediacija je metoda, ki svetovalno delo dopolnjuje in mu omogoča alternativne načine reševanja konfliktov. Na ta način mediacija svetovalnemu delu ne odvzema strokovnosti in pomena, ampak ga bogati.

2 PREGLED PROBLEMATIKE IN FORMULACIJA PROBLEMA

Mediacija se vedno bolj uveljavlja po svetu in tudi v Sloveniji. Uporabljajo jo na sodiščih, v šolah in na centrih za socialno delo, kjer se je začela uveljavljati kot oblika pristopa svetovalnih delavcev k urejanju družinskih zadev in odnosov. Vse to se je odvijalo brez zakonske osnove vse do leta 2009, ko je bil sprejet Zakon o alternativnem reševanju sodnih sporov (ZARSS Ur. l. RS, št. 97/09).

Kljub temu je mediacija v Sloveniji še vedno relativno neraziskana. Prvo znanstveno raziskavo na področju uveljavljanja mediacije pri reševanju družinskih sporov je prispevala Tanja Pia Metelko s svojo doktorsko disertacijo (Metelko, 2013: 81). Izsledki njene raziskave bodo uporabljeni za standardizacijo strokovnega usposabljanja družinskih mediatorjev in uporabo družinske mediacije v slovenskem prostoru, kar nas bo pripeljalo korak bližje k standardizaciji mediacije kot alternativnega reševanja sporov na vseh področjih, kjer do sporov prihaja.

V osnovnih šolah so svetovalni delavci začeli uporabljati mediacijo kot alternativni pristop k reševanju konfliktov med učenci (tudi v okviru medvrstniške mediacije), med učitelji in učenci in tudi med učitelji. Kot piše v programskih smernicah za svetovalno službo (Čačinovič Vogrinčič et al. 1999: 5) je primarni namen oziroma temeljna naloga šolskih svetovalnih delavcev, da se s svojim strokovnim znanjem prek svetovalnega odnosa vključujejo v reševanje kompleksnih psiholoških, pedagoških in socialnih vprašanj, ki se pojavljajo v okviru njihovega dela. Kljub temu pa se zdi, da se svetovalna služba poleg administrativno-organizacijskih del primarno ukvarja z disciplinsko problematiko in učno pomočjo.

Vseeno pa se v zadnjem času pojmovanje svetovalnih delavcev spreminja. Svoje vloge ne razumejo več kot delo nekoga, ki posreduje informacije in nasvete, ampak nekoga, ki skupaj z uporabnikom rešuje probleme (Pečjak 2005: 32).

Kakšna je sploh razlika med mediacijo in svetovalnim razgovorom oziroma med mediacijskimi načeli in načeli, ki jih v socialnem delu vključuje koncept izvirnega delovnega

projekta pomoči? Vsi ti strokovni postopki pravzaprav izhajajo iz podobnih načel, kot so nepristranskost, v rešitev usmerjen proces, skupno raziskovanje in ustvarjanje rešitev, pogajanje idr. Tehnike oziroma načini ravnanja, ki jih uporabljajo v mediaciji, uporabljajo povsod, kjer tretja oseba pomaga nekomu ali dvema drugima, da razrešita konflikt oziroma da razvijeta rešitev, ki bo v korist obeh. Glede na to, da je profesionalni interes socialnih delavcev pomagati ljudem, da živijo čim bolj kakovostno, harmonično življenje, se zdi, da je v socialnem delu veliko prostora za mediacijo. Vendar pa je odnos med mediacijo in socialnim delom še vedno v veliki meri neraziskan in ni analiziran, ne s strani teorije ne prakse. Na področju socialnega dela je mediacija predstavljena kot samo še ena izmed mnogih generičnih spretnosti (Mantle 2002: 63). Vendar pa je mediacija kljub temu avtonomen in strokoven proces, saj ima svojo zasnovano strukturo in tehnike dela (Udovič 1999: 41).

Programske smernice za svetovalno delo opišejo osnovni namen in temeljno nalogo svetovalnega delavca, da se s svojim posebnim strokovnim znanjem na način svetovalnega odnosa vključuje v reševanje kompleksnih pedagoških, psiholoških in socialnih vprašanj v vzgojno-izobraževalnem delu (Čačinovič Vogrinčič et al. 1999: 8). To delo svetovalne službe pa zajema tudi načine ravnanja mediacije kot metode, pri kateri socialni delavec oziroma svetovalni delavec organizira in vodi pogajalski proces podpore in pomoči v smeri zelenih rešitev spora med člani uporabniškega sistema.

V okviru svojega dela učitelja podaljšanega bivanja na Centru za vzgojo, izobraževanje in usposabljanje Velenje sem se udeležil stournega usposabljanja za mediatorja. Mediacija me je zelo pritegnila, prav tako pa sem v mediaciji prepoznal veliko tehnik, ki jih uporabljajo socialni delavci in sem jih spoznal v okviru študija. Ker pa me zanima tudi delo svetovalne službe v osnovni šoli, sem se odločil primerjalno raziskati načine ravnanja v mediaciji kot metodi in šolskem svetovalnem delu kot veliko obsežnejšem sklopu konceptov in metod, in sicer z namenom proučiti, kako lahko načela ter načine ravnanja oziroma tehnike mediacije uporabimo v šolskih svetovalnih pogovorih.

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Izvedena raziskava je kvalitativna. Osnovno empirično gradivo za raziskavo predstavljajo intervjuji oz. besedni opisi in transkripcije teh intervjujev. Raziskava je eksplorativne narave. Omejil sem se na manjši vzorec in poskušal opredeliti in raziskati mediacijo kot nov pojav ali vsaj novo terminologijo v šolskem svetovalnem delu, tako da sem jo primerjal s širšim okvirom strokovnega ravnanja v svetovalnih pogovorih oz. jo umestil v omenjeni okvir ravnanja.

3.1.1 Raziskovalna vprašanja

1. Kako svetovalne delavke, ki so se izobraževale za mediatorke, ocenjujejo uporabnost tehnik mediacije v svetovalnem pogovoru v šoli?
2. Katere tehnike mediacije (ki so jih osvojile v okviru izobraževanja iz mediacije in jih prej niso uporabljale) so svetovalne delavke-mediatorke začele uporabljati v svetovalnem pogovoru?
3. Katere načine ravnanja oziroma tehnike, ki so jih svetovalne delavke spoznale v okviru izobraževanja iz mediacije, so že prej uporabljale (morda pod drugimi imeni) v okviru svetovalnega dela na šoli?
4. Kdaj, v katerih okoliščinah oziroma primerih se svetovalne delavke-mediatorke odločijo za uporabo mediacijskih tehnik v svetovalnih pogovorih?
5. Ali svetovalne delavke uporabijo in tudi poimenujejo uporabljene mediacijske tehnike ali jih uporabijo, a ne poimenujejo?

3.2 MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Kot glavni raziskovalni instrument sem uporabil delno strukturiran intervju. Pred izvedbo intervjujev sem si pripravil nekaj odprtih vprašanj, ki so mi služila kot osnovno vodilo intervjujev. Vprašanja so zajemala osnovne podatke intervjuvank, podatke o njihovi formalni izobrazbi, predhodnem znanju o mediaciji, uporabnosti mediacije v svetovalnem delu in v zasebnem življenju. Intervju je obsegal devet vprašanj odprtega tipa. Intervjuvanke sem povabil, da čim bolj prosto pripovedujejo, prav tako pa so se tekom intervjuja vprašanja glede na tok pogovora spreminjala in prilagajala. Za snemanje sem uporabil diktafon (seveda s privolitvijo intervjuvank), s pomočjo katerega sem kasneje naredil transkripcijo intervjujev.

3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE

Glede na naravo obravnavane problematike in izbrano vrsto raziskave nisem mogel zajeti celotne populacije svetovalnih delavcev. V raziskavo je vključenih pet svetovalnih delavk, ki so se udeležile izobraževanja o mediaciji. Glede na to, da sem zaposlen v šoli in da sem s svetovalnimi delavkami že vzpostavil stik in dogovor o sodelovanju, sem torej uporabil priročni vzorec. V skladu s tem je vzorec tudi namenski. Te svetovalne delavke – glede na programske smernice o svetovalnem delu (temeljna področja dela svetovalne službe so delo z učenci, učitelji, starši, vodstvom in zunanjimi institucijami) in glede na njihovo konkretno delo – predstavljajo tipične predstavnice raziskovane populacije.

Tabela 1: Opis vzorca vključenih v raziskavo.

Intervjuvanec	Vloga v šoli	Izsek iz intervjuja
svetovalna delavka 1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka, zaposlena v svetovalni službi v osnovni šoli. Na delovnem mestu svetovalnega delavca je pet let.	»Sem univerzitetna diplomirana socialna delavka ...« »... opravljam delo svetovalne delavke ...« »v svetovalni službi delam, od kar sem se zaposlila, to je pet let ...«
svetovalna delavka 2	Univerzitetna diplomirana psihologinja, zaposlena v svetovalni službi, na srednji šoli večjega šolskega centra.	»Zaposlena sem na Centru srednjih šol ...« "Po izobrazbi sem psihologinja in sem zaposlena kot svetovalna delavka. Na tej šoli delam že osmo leto. Poleg svetovalne

Intervjuvanec	Vloga v šoli	Izsek iz intervjuja
	Na delovnem mestu svetovalnega delavca je osem let.	službe opravljam še delo razrednika..«
svetovalna delavka 3	Univerzitetna diplomirana profesorica defektologije na osnovni šoli. Na delovnem mestu svetovalnega delavca je osem let.	»... šola je osnovna ... na šoli delam že sedem let ...» »... moje delo v svetovalni službi je zelo povezano z DSP-jem ...«
svetovalna delavka 4	Univerzitetna diplomirana socialna delavka na osnovni šoli s prilagojenim programom. Na delovnem mestu svetovalnega delavca je petnajst let	»... smo šola s prilagojenim programom ... na šoli sem zaposlena že več kot dvajset let od tega petnajst let delam v svetovalni službi ...«
svetovalna delavka 5	Univerzitetna diplomirana socialna pedagoginja na srednji šoli. Na delovnem mestu svetovalne delavke je šest let.	»sem socialna pedagoginja, trenutno, no zadnjih 6 let zaposlena v svetovalni službi v srednji šoli... sem bila v svetovalni službi tudi na pripravništvu...«

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Osebnostno in preko elektronske pošte, sem stopil v stik s petimi svetovalnimi delavkami, s katerimi smo se skupaj udeležili izobraževanja za mediatorje. Z njimi sem se dogovoril za čas in kraj, kjer smo izvedli intervju. Intervjuje sem opravil osebno. Štirje intervjuji so potekali v pisarnah svetovalnih delavk, eden pa v neformalnem okolju v kavarni. Da je lahko intervju potekal čim bolj nemoteno sem si pomagal z diktafonom. Pred snemanjem sem pridobil soglasje vseh petih intervjuvank, da lahko intervjuje snemam.

3.5 OBDELAVA PODATKOV

Posnetke intervjujev sem najprej poslušal in sproti dobessedno prepisoval na računalnik. Nato sem vse prepise uredil, tako da so bili čitljivi in razumljivi. Besedilo, ki sem ga na ta način dobil sem nato analiziral.

Pri analizi besedila sem sledil postopkom oziroma šestim korakom kvalitativne analize, ki jo opisuje Mesec (1998). Najprej sem določil posamezne dele besedila, ki so pomembni. Te dele sem barvno označil in jih oštevilčil. Na ta način sem jih pripravil za nadaljnjo analizo.

Temu je sledila faza odprtega kodiranja. Besedilo sem večkrat prebral in barvno označil in oštevilčil posamezne dele besedila. Tem delom besedila sem nato pripisoval kode 1. reda. Te kode sem pripisoval po sistemu prostega poimenovanja. V tabeli 2 navajam primer odprtega kodiranja.

Tabela 2: Primer odprtega kodiranja.

17	M: Koliko svetovalnih pogovorov v povprečju opravite na teden? Pri koliko od teh uporabite tehnike mediacije(lahko približno ocenite v %)? Ali mediacijske tehnike uporabljate tudi na katerih drugih področjih svetovalnega dela? Če da, na katerih (delo s starši idr.)?	17Področje dela svetovalne službe
18	K: Ob tem vprašanju najprej pomislim na to, kaj pravzaprav je svetovani razgovor, pogovor.... Je to vsak pogovor v svetovalni službi, ko ne klepetam o svojem zasebnem življenju? ☺ Ampak se nanaša na delo z dijaki, učitelji, skratka je vezan na strokovno področje... Če bi rekla da je osnovno področje dela v svetovalni službi delo z dijaki, potem bi rekla, da posamezne tehnike uporabljam v skoraj vsakem pogovoru. Celoten proces ali pa skoraj celoten proces mediacije pa v konfliktnih situacijah, v pogovorih po konfliktnih, med dijaki, dijaki in učitelji,... Včasih v pogovoru z dijakom in njegovimi starši. Nekako proces mediacije vedno povezujem s konfliktnimi situacijami, posamezne tehnike pa razumem kot komunikacijsko orodje v vseh pogovorih...	18Pogostost uporabe tehnik 19Uporaba procesa 20Odločitev za mediacijo (odvisno ali gre za tehnike ali proces)
21	M: Kdaj in kako se odločite za uporabo mediacijskih tehnik pri svetovalnem pogovoru? Ali sodelujočim nazorno predstavite, da boste uporabili mediacijske tehnike?	21Konfliktna situacija
22	K: Kot sem že rekla, v konfliktnih situacijah. Najpogosteje med dijaki, včasih med dijaki in starši, ali med dijaki in učitelji... no to že redkeje, nikoli, oziroma vsaj zavestno se za to ne odločim pa ne v konfliktu med učitelji. To ni moja vloga. Nikoli procesa ne poimenujem, to je pa mediacija. Ni mi blizu formalizacija postopka, napoved in razlaga. Se mi zdi, da je znanje mediacije orodje zame, da delam po tem postopku in dijake učim z zgledom. Potem večkrat po večkratnih pogovorih sami pridejo do tega da se kdaj kasneje sami pogovarjajo na tak način. Ne pa da bi rekla, zdaj se bomo šli pa mediacijo. Naredili bomo tako in tako... Povem samo osnovna pravila pogovora kadar je treba. Da se ne kriči vse povprek, da se počaka, da se spoštujemo ipd.	22Odločitev za uporabo mediacije 23Formalizacija postopkov 24 Uporabnost znanja mediacije
25	Sem že videla na kaki od šol plakat kjer se dijake spodbuja k mediaciji. Kot vabilo. Se mi zdi da smo malo skrenili. Vse bi bilo potrebno poimenovat in formalizirati. Dijake in še prej učence je treba učiti da se zmenijo stvari sami, ne pa da moramo za vsako figo posredovati starši, učitelji, svetovalni delavci ali pa nekdo ki je mediator. Presneto, potem, se počasi ničesar več ne bomo znali zmenit brez mediatorja, odvetnika, sodnika... Uf, sem se razgovorila ☺	25Formalizacija postopkov 6Formalizacija postopkov 27delo z uporabniki

Ko sem vsem intervjujem in zapisom svetovalnih pogovorov določil kode prvega reda, sem jih smiselno združil. Kode sem v pojme oziroma v kategorije združeval po načelu vsebinske sorodnosti.

Tabela 3: Primer združevanja kod prvega reda v pojme oziroma kategorije.

34,36,131	34Osebnost naravnost svetovalnih delavcev 36Zaznamovanost komunikacije z mediacijo 131Osebnost naravnost svetovalnih delavcev	OSEBNA NARAVNOST
17,21,27,72,73,92,101,	17Področje dela svetovalne službe 21Konfliktna situacija 27delo z uporabniki 72pogostost svetovalnih pogovorov 73delo z uporabniki 92 pogostost svetovalnih pogovorov 101delo z uporabniki	PODROČJE DELA

Nato sem pojme definiral tako, da sem jim najprej pripisoval empirične postavke iz zapisov intervjujev.

Tabela 4: Primer pripisovanja empiričnih postavk relevantnim pojmom.

Pojem	Št. postavke	Empirične postavke za pojme
DOPRINOS IZOBRAŽEVANJA	11	Ne vem, če bi lahko rekla, da sem v okviru izobraževanja iz mediacije spoznala kake nove tehnike. Se mi zdi, da sem se z vsemi že srečala v okviru faksa, pri predmetih komunikacija, socialno pedagoške intervencije, socialna psihologija, ipd.
	56	Gre za novo kulturo reševanja konfliktov,
	61	Mediacijske tehnike pri razreševanju konfliktov uporabljam tudi v zasebnem življenju
	90	Tekom izobraževanja sem spoznala kar nekaj novih tehnik oziroma načinov, kako strokovno ravnati
	104	Mediacijske tehnike uporabljam tudi v zasebnem življenju
	105	Se pa trudim, da določene tehnike oziroma elemente mediacije uporabljam tudi v zasebnem življenju –
	130	da uporabljam tudi doma v odnosu do otrok, moža in v drugih privat situacijah. Aktivno poslušanje ja, pa sploh

Temu je sledil zapis definicij pojmov s pomočjo izbranih postavk.

Tabela 5: Primer definiranja pojmov.

Pojmi	Definicije pojmov
DOPRINOS IZOBRAŽEVANJA	Doprinos izobraževanja opredeljuje nove tehnike, ki so jih svetovalni delavci pridobili in jih uporabljajo pri svojem delu. Prav tako je doprinos opredeljen tudi v negativno smer, saj nekateri svetovalni delavci niso spoznali nobenih novi tehnik. Velik del doprinosa opredeljuje tudi uporaba mediacije oziroma mediacijskih tehnik zunaj delovnega okolja, v zasebnem življenju in razumevanje, da gre pri mediaciji za novo kulturo reševanja konfliktov. Pojem opredeljujejo postavke 11,56,61,90,104,105,130

Nato sem definirane pojme med seboj primerjal in jih razporejal v odnose. Na podlagi osnega kodiranja sem oblikoval shemo, ki prikazuje odnose med posameznimi pojmi.

Slika 3: Odnosi med pojmi.



4 REZULTATI IN RAZPRAVA

Na podlagi podatkov in odnosov med posameznimi pojmi sem oblikoval poskusno teorijo.

Posamezne pojme sem analiziral, jih podkrepil z empiričnimi postavkami in teoretičnimi izhodišči. Vodilo za ugotavljanje končnih sklepov so bila raziskovalna vprašanja, zastavljena na začetku raziskave.

4.1 ANALIZA POJMOV

4.1.1 Reference

Svetovalno delo v šolah opravljajo svetovalne delavke in delavci različnih profilov. Med njimi najdemo socialne delavce, psihologe, pedagoge, defektologe (*»sem univ. dipl. soc. del.«*). Vsak od njih naj bi v okviru svoje izobrazbe osvojil kompetence za delo v skupinah, delo z posamezniki, za svetovanje oz. svetovalno delo (*»...študij socialne pedagogike dal odlično podlago za delo. Za svetovalne razgovore in intervencije.«*) (*»Že pred izobraževanjem sem se čutila dovolj kompetentno za izvajanje svetovalnih pogovorov, saj mi je že sama fakulteta dala veliko znanja s tega področja.«*). Vendar pa, kot so intervjuvanke same ugotovile, formalna izobrazba ne prinese vedno znanja za ravnanje v konkretnih situacijah, v katerih se svetovalni delavci znajdejo pri svojem delu. Po njihovem mnenju, si največ kompetenc pridobijo s konkretnimi delovnimi izkušnjami (*»Na izkušnjah se pa res ogromno dobi.«*). Prav tako pa so vedno dobrodošla dodatna izobraževanja, ki nadgradijo formalno izobrazbo in svetovalne delavce opremijo s konkretnimi orodji in veščinami za delo (*»Pred izobraževanjem sem se pogosto počutila dovolj kompetentno za izvajanje svetovalnih pogovorov, vendar sem tekom izobraževanja ugotovila, da dejansko nisem imela dovolj kompetenc oziroma nisem bila naravnana v pravo smer.«*).

Reference v smislu formalnega izobraževanja, dajejo svetovalnim delavkam strokovno podlago in kompetence, ki jih potrebujejo za izvajanje svojega dela. Praksa in »kilometrini«, ki jo pridobijo z delom te kompetence utrdi, dodatna izobraževanja kot na primer iz mediacije pa tem kompetencam dodajo novo dimenzijo in spodbudijo svetovalne delavke k širjenju

lastnega znanja in uporabi novih tehnik pri njihovem delu.

4.1.2 Osebna naravnost

Osebna naravnost svetovalnih delavcev ne vpliva samo na njihovo delo, ampak se izraža skozi osebnost svetovalnega delavca v vseh sferah njegovega ali njenega življenja. Svetovalne delavke ugotavljajo, da je že formalna izobrazba oziroma študij imel velik vpliv na njihovo naravnost do soljudi in uporabnikov (*»Kot večina svetovanih delavcev sem tudi jaz z razlogom to. Z razlogom socialna pedagoginja. Večina nas je nagnjena k temu, da bi urejali stvari. Se mi zdi, da hočem nočem postanem mediator.«*). Osebnostne lastnosti, ki jih ima svetovalni delavec se preko izobraževanj, kot je mediacija samo nadgrajujejo. S pomočjo teh znanj, svetovalni delavec usmerja svojo naravnost v tehnike, s katerimi pomaga uporabniku tako v delovnem okolju kot v zasebnem življenju (*»V osnovi pa sigurno komunikacija nekoga, ki pozna tehnike, poteka na drugačen način, kot komunikacija nekoga, ki tega ni več. In tega ne moreš izklopiti. Avtomatsko zrcališ, iščeš rešitve, približuješ stališča, iščeš pomembne informacije....«*) (*»Da ne napadam, to se mi zdi, da se najbolj pozna.«*).

Pri uporabi mediacije v svetovalnem delu, osebna naravnost svetovalnega delavca igra pomembno vlogo. Kot pravi Lamovec (2007: 65) mora biti svetovalni delavec pozoren na izraze

čustev vsake stranke, jih sprejeti in jim posvetiti vso pozornost. Svetovalni delavec, ki svojo osebno naravnost zna usmeriti v proces svetovanja, lahko bolj uspešno vzpostavlja varno okolje za uporabnika, v katerem skupaj iščeta rešitve.

Osebna naravnost je zelo subjektivna stvar. Vendar na podlagi intervjujev ugotavljam, da so svetovalni delavci v večini primerov osebno(stno) naravnani k iskanju rešitev in pomoči drugim ljudem, pa naj bo to v službenem okolju ali v zasebnem okolju. V večini primerov tega ne morejo »izklopiti«.

4.1.3 Področje dela

Področje dela v svetovalni službi je širok pojem, saj se svetovalni delavci aktivno vključujejo v veliko vidikov šole. Kot primarno področje dela svetovalne službe so intervjuvanke izpostavile svetovalne pogovore (*»Če bi rekla da je osnovno področje dela v svetovalni službi delo z dijaki.«*) (*»Na teden opravim približno pet svetovalnih pogovorov – to je neko povprečje ...«*). Kot je napisano v programskih smernicah šolske svetovalne službe (1999: 17) je šolska svetovalna služba tisto posebno mesto v šoli, s katerega se vzpostavlja svetovalni odnos z vsemi udeleženi v šoli. Ima nalogo, da se na podlagi svojega posebnega strokovnega znanja preko svetovalnega odnosa in na strokovno avtonomni način vključuje v kompleksno reševanje pedagoških, psiholoških in socialnih vprašanj vzgojno-izobraževalnega dela v vrtcu oziroma šoli s tem, da pomaga in sodeluje z vsemi udeleženci v vrtcu oziroma šoli in po potrebi tudi z ustreznimi zunanjimi ustanovami (Čačinovič Vogrinčič et al. 1999: 5).

Različna področja dela dajejo svetovalnim delavkam možnost, da svoje, tako formalno znanje, kot znanje pridobljeno preko izobraževanj, kot je na primer mediacija, uporabljajo aktivno in na različne načine. Relacije, kjer so intervjuvanke izpostavile uporabnost mediacijskih tehnik so predvsem dijak – dijak, pa tudi dijak – učitelj, starši – učitelji (*»Uporabim pri konfliktnih situacijah. Najpogosteje med dijaki, včasih med dijaki in starši, ali med dijaki in učitelji... no to že redkeje«*) (*»Tehnike mediacije uporabljam pri reševanju situacij na relaciji dijak-dijak, dijak – starš, dijak-učitelj, učitelj-starš.«*). Pomembno področje svetovalne službe pa je tudi izobraževanje otrok. Tu so intervjuvanke izpostavile mediacijo, kot dober način, kako dijake in učence poučiti in jih opremiti z orodji za konstruktivno reševanju konfliktov (*»Dijake in še prej učence je treba učiti da se zmenijo stvari sami, ne pa da moramo za vsako figo posredovati starši, učitelji, svetovalni delavci ali pa nekdo ki je mediator.«*).

Področje dela svetovalnih delavcev vpliva na njihovo odločanje za uporabo mediacije oziroma tehnik mediacij. Intervjuvanke same presodijo, kdaj se jim zdi smiselno tehnike uporabiti (kdaj se jim zdijo uporabne) in kdaj ne. Največkrat se za njih odločijo predvsem v konfliktnih situacijah, kje je potrebna pomoč tretje osebe, da se konflikt razreši. Večjo

uporabnost pripisujejo predvsem, izobraževanju učencev in dijakov o tehnikah mediacije za konstruktivno reševanje konfliktov.

4.1.4 Način dela

Svetovalni delavci pri svojem delu uporabljajo različne tehnike in načine dela. Svoje delo opravljajo na podlagi kompetenc, ki so jih pridobili s formalno izobrazbo in z dodatnimi izobraževanji. Med njih sodi tudi mediacija. Pri načinu dela je pomembno kako svetovalni delavec izvaja različne postopke pomoči. Ali to počne na zelo formalen način ali pa se prepusti toku in svoji intuiciji. Mediacija ima postavljene okvirje delovanja. Ima korake po katerih se ravnamo pri izvajanju mediacije. Kot pravi Metelko (2013: 1) mediator zagotovi strukturo, ki strankam omogoča odkrito sporazumevanje, izražanje čutenj in reševanje težav. Vendar pa narava dela svetovalne službe ne omogoča vedno, da bi se teh korakov oziroma strukture postopka strogo držali (*»...niti ni vnaprej možno napovedati uporabe posamezne tehnike.«*).

Vse intervjuvanke so povedale, da jim stroga formalizacija postopkov, kot je na primer mediacija, ni blizu (*»Nikoli procesa ne poimenujem, to je pa mediacija. Ni mi blizu formalizacija postopka, napoved in razlaga.«*) (*»Se mi zdi da smo malo skrenili. Vse bi bilo potrebno poimenovat in formalizirat.«*). Intervjuvanke so bile mnenja, da jih formalizacija postopkov bolj omejuje, kot pa jim pomaga. Naloga svetovalnih delavcev je predvsem v tem, da ustvarjajo okolje, v katerem se uporabnik počuti varnega (*»Naloga socialnega delavca pa je tako kot naloga mediatorja, da vzpostavi varen prostor za pogovor, ki zagotavlja vsakemu uporabniku oz. udeležencu v konfliktu, da se ga vidi in sliši, prostor, v katerem vsak pride do besede – tako v definiciji problema, kot v raziskovanju rešitve.«*). Ta način dela omogoča, konstruktivno iskanje rešitev. Vendar pa to ne pomeni, da ni možna uporaba mediacijskih tehnik (*»Mediacijske tehnike pri svetovalnih pogovorih uporabljam spontano.«*). Pri svetovalnem delu svetovalci izhajajo iz določene svetovalne teorije oz. svetovalno-teoretične usmeritve (modela). Pri tem se poudarja, naj se svetovalci ne bi držali le enega teoretičnega modela, pač pa naj bi osvojili eklekticizem (Mrvar 2006: 174)

Na način dela svetovalnih delavcev, v veliki meri vpliva njihova formalna izobrazba (socialni

delavci na primer uporabljajo koncept delovnega odnosa),situacije v katerih opravljajo svoje delo in uporabniki. Svetovalnim delavcem formalizacija postopkov ni blizu. Čeprav se držijo načel in postopkov svetovalnega dela pa morajo svoje veščine več čas prilagajati situaciji in uporabniku, da lahko kvalitetno opravljajo svoje delo. Prav tako v celotnem procesu niso »glavni«, ampak skupaj z uporabnikom iščejo rešitve. Vendar pa so jim pri tem določene tehnike mediacije lahko v zelo veliko pomoč.

4.1.5 Predhodno znanje o mediaciji

Z mediacijo, so se intervjuvanke seznanim na različne načine. Nekatere preko svoje formalne izobrazbe (*»na faksu. Ne vem točno kje in pri katerem predmetu ... sigurno sem o njej kaj brala, pa tudi spomnim se predstavitve enega inštituta za mediacijo«*) druge pa pri svojem delu (*»Mediacijo (šolsko) mi je predstavil svetovalni delavec na osnovni šoli (katerega sem nadomeščala za polovični delovni čas), ki je usposabljal učence višjih razredov za medvrstniške mediatorje.«*). Vse intervjuvanke so bile že predhodno seznajene s sodno mediacijo in so vsaj okvirno poznale pravila in potek mediacije (*»...bilo to bolj na novo, kot nekaj kao novega in še v povojih. Pa mislim, da smo govorili o mediaciji v sodstvu...«*). Bolj kot z uradno mediacijo, so bile intervjuvanke seznajene s tehnikami mediacije, ki pa so jih poznale pod drugimi imeni (*»...eno ali dve tehniki že poznala od prej, vendar se v tem trenutku na žalost ne spomnim terminov.«*). Kot piše v Beli knjigi o mediaciji (Betetto et al. 62) je način prakticiranja mediacije v šoli uporaba posameznih tehnik mediacije, ki so lahko zelo uspešno orodje pri vodenju razgovora, timske delu, na sestankih, itd. Na ta način so tehnike mediacije intervjuvanke uporabljale že pred izobraževanjem za mediatorje (*»Aktivno poslušanje, jaz sporočila, različne komunikacijske tehnike, metakomunikacija in podobno, se mi zdijo tako temeljni del razgovorov v svetovalni službi.«*).

V svetovalni službi, uporabljamo več načinov dela in več tehnik. Intervjuvanke so tekom izobraževanja ugotovile, da so nekatere tehnike mediacije podobne tehnikam, ki jih same že uporabljajo pri svojem delu. Nekatere intervjuvanke, je predhodno poznavanje mediacije (sodne mediacije) spodbudilo, da so se udeležile izobraževanja, druge pa so se ga udeležile, da bi pridobile neko novo znanje za delo. Vse intervjuvanke, so imele vsaj nekaj predhodnega znanja o mediaciji, ki so ga pridobile tekom formalne izobrazbe ali pa so za mediacijo slišale

pri svojem delu. V vsakem primeru jih je to spodbudilo, da so svoje znanje o mediaciji želele poglobiti.

4.1.6 Izobraževanje

Pod pojmom izobraževanje, je mišljeno izobraževanje za mediatorje, ki so se ga svetovalne delavke udeležile, da bi nadgradile svojo formalno izobrazbo. Predhodno poznavanje mediacije, je večino intervjuvank spodbudilo, da so se udeležile izobraževanja za mediatorje (*»Mediacija mi je bila zanimiva, ker se uporablja v situacijah, ki na šoli pogosto privedejo do obravnave v svetovalni službi, uporabljajo pa se tehnike, ki se uporabljajo tudi pri svetovanju.«*). Večina svetovalnih delavcev se izobražuje, ker vseskozi išče dodatna znanja, s katerimi bi nadgradili svoje znanje. Glede na to, kako razgibano in raznovrstno je delo v svetovalni službi, mora tudi svetovalni delavec imeti na razpolago široko paleto znanj in tehnik, ki jih bo lahko uporabil pri svojem delu (*»...po nekaj letih službe lahko kar malo pozabiš na katerega od prijemov, oziroma na katero od tehnik.«*). Ena iz med pomembnejših veščin, ki jih mora imeti svetovalni delavec je pridobivanje dodatnih znanj, ki jih potrebuje v kriznih situacijah (Kristančič 1998:9) V izobraževanju, svetovalne delavke iščejo podkrepitev že pridobljenih kompetenc (*»Formalno izobraževanje je tako dalo dovolj kompetenc za izvajanje svetovanja, mediacija je te kompetence podkrepila.«*), nove načine dela (*»Najbolj to, da se bojo spoznale in razvile neke nove veščine, ki mi bodo pomagale pri svetovalnem delu, to najbolj, nek nov svež veter.«*) ali konkretna orodja, ki jim manjkajo za kvalitetno izvajanje dela (*»Najprej se mi je zdelo da nismo dobili nič konkretnega, nobenih navodil ... pa jih pri delu kdaj rabiš ...«*) (*»...od vseh izobraževanj, ta mediacija najbolj ostala pa tako praktična se mi zdi.«*). Izobraževanje, pa ima še dodatno vrednost, saj pomaga svetovalnim delavkam pri osebni rasti, ki pa je prav tako pomembna za kvalitetno opravljanje svetovalnega dela (*»Zdelo se mi je, da lahko s tovrstnim izobraževanjem doprinesem tako v službi kot tudi, da bom preko tega izobraževanja osebno zrasla.«*).

Vsak svetovalni delavec ima zaradi narave svojega dela potrebo po dodatnih izobraževanjih.

Dodatna znanja, ki jih pridobi, mu olajšajo delo, saj lahko z večjo suverenostjo pomaga uporabnikom. Že sama shema odnosov med pojmi nam pokaže, da izobraževanje vpliva na

vse kritične vidike svetovalnega dela oziroma mediacije v svetovalnem delu. Dober svetovalni delavec, vseskozi nadgrajuje svoje znanje in praktične kompetence, za kvalitetno opravljanje svojega dela.

4.1.7 Doprinos izobraževanja

Doprinos izobraževanja so vse tehnike in koncepti mediacije, ki so jih svetovalni delavci pridobili z izobraževanjem (*»Tekom izobraževanja sem spoznala kar nekaj novih tehnik oziroma načinov, kako strokovno ravnati.«*). Nove tehnike, ki so jih pridobile aktivno uporabljajo pri svojem delu. Prav tako so jim te tehnike in znanja olajšali svetovalno delo (*»Gre za novo kulturo reševanja konfliktov.«*). Intervjuvanke, so poudarile doprinos oziroma vpliv izobraževanja, tudi zunaj delovnega okolja (*»Mediacijske tehnike pri razreševanju konfliktov uporabljam tudi v zasebnem življenju.«*). Največ doprinosa izobraževanja za mediatorja tako vidijo v novih tehnikah svetovalnega dela in pri osebni rasti, predvsem pri načinu komunikacije v konfliktnih odnosih, tako v zasebnem kot v službenem okolju. Vse intervjuvanke pa se niso strinjale, da je imelo izobraževanje za mediatorje, kakršen koli doprinos, k njihovem znanju (*»Ne vem, če bi lahko rekla, da sem v okviru izobraževanja iz mediacije spoznala kake nove tehnike. Se mi zdi, da sem se z vsemi že srečala v okviru faksa, pri predmetih komunikacija, socialno pedagoške intervencije, socialna psihologija, ipd.«*). V intervjuju so povedale, da so tehnike mediacije poznale in uporabljale že prej, vendar pod drugimi imeni.

Svetovalni delavci v večini primerov merijo doprinos različnih dodatnih izobraževanj s pridobljenimi novimi znanji, tehnikami ali koncepti, ki jih lahko aktivno in praktično uporabijo pri svojem delu. Svetovalne delavke, ki se niso predhodno srečale z mediacijo, so izobraževanje ocenile kot zelo uporabno. Spet druge, ki pa so se s podobnimi koncepti in tehnikami kot je mediacija (predvsem socialne delavke) že srečale, mogoče pod drugimi imeni pa so izobraževanje ocenile kot manj uporabno, saj niso spoznale nič novega. Največji doprinos tega izobraževanja so vse intervjuvanke videle v osvežitvi znanja (za tiste, ki so te koncepte poznale že od prej) oziroma pridobitev nekih novih tehnik (za tiste, ki z njimi niso bile predhodno seznanjene) in osebna rast.

4.1.8 Uporabnost mediacije

Uporabnost mediacije je osrednji pojem moje naloge. Intervjuvanke so ocenjevale uporabnost mediacije glede na tehnike mediacije, glede na skupine uporabnikov, pri katerih uporabljajo tehnike mediacije in glede na situacije, v katerih so menile, da je mediacija bila koristna. Intervjuvanke, so povedale, da so po izobraževanju začele bolj aktivno uporabljati mediacijo ozirom tehnike mediacije pri svojem delu (*»...potem bi rekla, da posamezne tehnike uporabljam v skoraj vsakem pogovoru.«*) (*»...lahko pa rečem, da posamezne mediacijske tehnike uporabljam pri vseh pogovorih.«*). Šolski mediator je usposobljen za vodenje postopka mediacije v katerihkoli sporih v vzgojno-izobraževalni ustanovi, med katerimikoli udeleženci (Metelko 2008: 9). Najbolj uporabne se jim zdijo tehnike v konfliktnih situacijah (*»Samo znanje o procesu mediacije je zame koristno v situacijah, ko pride do konfliktov, morda hujših konfliktov.«*) in predvsem na relaciji učenec – -učenec (*»Menim, da so mediacijske tehnike pri delu v svetovalni službi zelo uporabne. Mediacijske tehnike so uporabne pri reševanju konfliktov med učenci, učitelji in učenci, med učitelji in starši, med starši.«*), saj ima poleg konstruktivnega reševanja konfliktov mediacija tudi izobraževalno vlogo (*»Glavna prednost tovrstnega načina reševanja konfliktov je, da mladi spoznajo, da so sami odgovorni za svoje ravnanje, prav tako se zmanjšuje nasilno vedenje otrok in mladostnikov.«*) (*»...naučijo se tudi aktivnega poslušanja sogovornika, naučijo se izraziti čustva na miren, pozitiven način, znajo se dogovoriti in poiskati rešitve, s tem pa se razvija kritično mišljenje učencev.«*). Pri pogovoru s svetovalnimi delavkami, se je izkazalo, da jih večina ne uporablja celotnega procesa mediacije, saj jim formalizacija postopkov svetovalnega dela ni blizu. Prav tako pa jim narava njihovega dela ne omogoča, da bi lahko v vsaki situaciji speljali formalni proces mediacije. Znanje procesa jim koristi, da lahko v različnih situacijah izberejo tehniko, ki jim bo najbolj koristila (*»Samo znanje o procesu mediacije je zame koristno v situacijah, ko pride do konfliktov, morda hujših konfliktov.«*). Bolj kot sam proces mediacije, se svetovalnim delavkam zdijo uporabne posamezne tehnike mediacije (*»Mediacijske tehnike so izredno uporabne pri svetovalnem delu in menim, da bi jih moral znat uporabljati vsak, ki opravlja to storitev.«*).

Mediacija se lahko uporablja tudi v dokaj neformalni obliki; strokovni delavec, ki je osvojil »duha mediacije« ter temeljne tehnike, lahko s temi načeli učinkovito posreduje v konfliktu

med dvema osebama (Betetto et al., 2008:62). Po njihovem mnenju lahko posamezne tehnike pomagajo ne samo pri različnih konfliktnih situacijah, ampak tudi pri drugih segmentih svetovalnega dela in svetovalnih pogovorov (*»Težko bi izluščila posamezno tehniko, ki se mi zdi še posebej uporabna, saj je vsaka zase v določeni fazi razgovora pomembna in uporabna.«*).

Glede na shemo odnosov med pojmi, lahko vidimo, da so izobraževanje za mediacijo, doprinos tega izobraževanja in osebna naravnost povod za uporabo tehnik mediacije v svetovalnem delu.

Naloga svetovalnih delavcev je, da uporabijo vse svoje strokovno znanje, da pomagajo uporabniku. Proces mediacije in tehnike mediacije so se po mnenju intervjuvank izkazali za zelo koristne pri svetovalnem delu. Ne samo da so uporabni pri konfliktnih situacijah med učenci, uporabni so tudi v drugih odnosih (učitelj učenec, učitelj starš...). Prav tako jih svetovalne delavke uporabljajo v svetovalnih pogovorih (npr. aktivno poslušanje, konstruktivno iskanje rešitev), nekatere kot že poznane tehnike, druge kot neko novost, ki jim je v veliko pomoč pri svetovalnem delu. Kot tretji segment uporabne vrednosti mediacije pa se je izkazal vzgojni segment. Z uporabo tehnik mediacije in izobraževanja za medvrstniške mediatorje svetovalni delavci izobražujejo in vzgajajo učence, ki bodo opremljeni z znanji za konstruktivno in mirno reševanje konfliktov.

4.1.9 Odločitev za uporabo mediacije

Svetovalni delavci so opremljeni z različnimi tehnikami in kompetencami za izvajanje svetovalnega dela. Odločitev, katero tehniko bodo uporabili, je odvisna od situacije, v kateri se znajdejo uporabniki svetovalnega dela (*»Nekako proces mediacije vedno povezujem s konfliktnimi situacijami, posamezne tehnike pa razumem kot komunikacijsko orodje v vseh pogovorih ...«*). Prav tako imajo svetovalni delavci nekatere tehnike toliko ponotranjene, da jih uporabljajo na čisto nezavedni ravni (*»Za uporabo mediacijskih tehnik se pogosto sploh ne odločim, se mi zdi, da jih že avtomatsko uporabim.«*) (*»...se pa v kakšni kritični situaciji včasih »vklopi« kakšna pogosto uporabljena reakcija iz svetovalne službe.«*). Intervjuvanke v večini primerov namerno ne uporabijo celotnega procesa mediacije (*»Včasih se zavestno*

odločim, da med pogovorom ne speljemo celega procesa.«), kar izhaja iz dejstva, da je delo svetovalne službe toliko raznoliko, da v veliko primerih celotnega procesa ni možno speljati. Tukaj se kaže, večja uporabnost posameznih tehnik mediacije v primerjavi s celotnim formalnim procesom mediacije. Kot kaže shema odnosov med pojmi, na uporabo mediacijskih tehnik oziroma mediacije vplivajo izobraževanje in posledično doprinos izobraževanja, kot področje dela in pa osebna naravnost svetovalnih delavcev. Intervjuvanke so povedale, da jim je izobraževanje dalo alternativo pri reševanju konfliktnih situacij. Tako se lahko v dani situaciji odločijo za uporabo te alternative (»...bi rekla, med razgovorom samim se spomnem, aha, ne bom tega uporabla, bom raje uporabla mediacijo – mediacijsko veščino, to pomeni mal daljši razgovor, ampak po tej poti probam nekako prit do težave.«). Intervjuvanke so imele deljeno mnenje o tem ali se kdaj zavestno ne odločijo za uporabo mediacijskih tehnik. Nekatere so zavestno ne odločijo za uporabo (»Zdaj ko sem to vlogo ozavestila, je včasih zavestno ne prevzamem. Ker v nasprotnem primeru si lahko mediator dan in noč. V družini, skupnosti.«), druge pa so po izobraževanju mediacijo oziroma tehnike mediacije začele uporabljati veliko bolj aktivno in se v nobenem primeru ne bi odločile za neuporabo (»...bi rekla, med razgovorom samim se spomnem, aha, ne bom tega uporabla, bom raje uporabla mediacijo – mediacijsko veščino, to pomeni mal daljši razgovor, ampak po tej poti probam nekako prit do težave.«).

Odločitev za uporabo mediacije kot procesa ali tehnik mediacije je v veliki meri odvisna od tega ali se zdi mediacija svetovalnemu delavcu koristna in uporabna ali ne. Prav tako je odvisno, v kolikšni meri ima svetovalni delavec ponotranjene tehnike mediacije in jih zato uporablja na čisto nezavedni ravni. Odločitev za uporabo je odvisna tudi od situacije v kateri se znajdejo svetovalni delavec in uporabniki. Če so to konfliktna situacija, se je mediacija po mnenju svetovalnih delavk izkazala za nadvse uporabno. Manj uporaben je celoten proces mediacije, saj je v svetovalnem delu velikokrat potrebno reagirati v danem trenutku, kjer pa bolj do izraza pridejo same tehnike kot proces, ki ima določene okvirje in pravila, ki se jih je potrebno držati.

4.1.10 Podobnosti in razlike med mediacijo in svetovalnim delom

Svetovalno delo (socialno delo) in mediacija imata veliko skupnih točk in sta med seboj zelo

primerljiva procesa. Primerjava delovnega odnosa v socialnem delu in mediacije pokaže podobnosti v obeh procesih (*»Sam koncept delovnega odnosa v socialnem delu (dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema, osebno vodenje, etika udeležnosti...) ima podobnosti s postopkom mediacije.«*) Tako kot projekta pomoči v socialnem delu ne moremo začeti brez jasnega dogovora o sodelovanju, tudi mediacije ne moremo pričeti brez dogovora in pojasnitve določenih korakov. Podobnosti, pa ne najdemo samo v procesu, ampak tudi v načinu poimenovanja posameznih tehnik (*»V skoraj vsaki situaciji je prisotno aktivno poslušanje in spraševanje, povzemanje, pogosto je zaradi »neustreznega« izražanja potreben tudi reframing.«*). Zato se zastavlja vprašanje, kaj novega sploh lahko doda mediacija svetovalnemu delu. Kot pravi Cohen (2012: 71) se mediacija in svetovanje razlikujeta tako po obliki, kot tudi v komunikaciji. Mediacija je kratkoročen medosebni proces. Mediatorji pomagajo udeležencem pri oblikovanju pogojev za medsebojno zadovoljiv dogovor. Kljub temu da raziskujejo čustva in osebno zgodovino oseb, naredijo to le v obsegu, ki je potreben za rešitev konflikta na površju. S tem se strinjajo tudi intervjuvanke, ki kljub podobnostim med obema procesoma vidijo prednosti znanja mediacijskih tehnik in njihove uporabe v bolj specifičnih situacijah (*»Kot mediacijske tehnike smatram bolj tehnike, ki se za razliko od svetovalnih uporabljajo bolj v specifičnih situacijah (v konfliktno situacijo vpleteni dve ali več strani, ki za dosego cilja – rešitev konflikta, koristijo posrednika – mediatorja).«*). Intervjuvanke so mnenja, da je potrebna prepletenost vseh poznanih tehnik in procesov (*»Pri meni se zdaj to zelo prepleta, tako da verjetno kar pri vseh. Uporabljam jih tudi na drugih področjih mojega dela, recimo tudi pri telefonu (Tom telefon o.p.).«*), saj le na ta način svoje delo opravljajo najbolj kvalitetno.

Podobnosti in razlike med mediacijo in svetovalnim delom, najbolj opazijo svetovalni delavci, ki so seznanjeni s konceptom delovnega odnosa, saj ima ta z mediacijo veliko stičnih točk.

Vendar pa se je izkazalo, da so posamezne tehnike mediacije zelo koristne, saj jih lahko uporabljajo tudi v manj formalnih okoliščinah za reševanje konfliktnih situacij. Pomembno je, da mediacijo vidimo kot še eno sestavino svetovalnega dela, ki ga bogati in nadgrajuje ter daje svetovalnim delavcem več kompetenc, sredstev za opravljanje dela.

4.2 POSKUSNA TEORIJA

Svetovalna služba v šolah opravlja kompleksno delo in se vključuje v vse razsežnosti šole. Zaradi tega svetovalni delavci potrebujejo kar največ različnih tehnik in drugih kompetenc, da lahko svoje delo opravljajo kvalitetno. Kot pravi Kristančič (1998: 10) različne vrste veščin, ki jih ima svetovalni delavec omogočajo boljše oblikovanje odnosa z uporabnikom in pripomorejo k boljšemu razumevanju uporabnika.

Namen moje raziskave je bil proučiti ali je mediacija in z njo tehnike mediacije uporabna v šolski svetovalni službi in pri svetovalnih pogovorih v šoli.

Svetovalno službo opravljajo različni strokovni profili. In vsi imajo različna predhodna znanja.

Znanja, ki so jih pridobili v času pridobivanja svoje formalne izobrazbe, dajejo svetovalnim delavcem osnovo za kvalitetno opravljanje njihovega dela. Vendar pa formalna izobrazba v veliko primerih ni dovolj. Svetovalne delavke, ki sem jih intervjuval, so povedale, da jim je največ prineslo praktično delo oziroma »kilometrina«, ki so jo pridobile z delom. Poleg tega pa svetovalni delavci vedno znova iščejo nova izobraževanja in nove načine za opravljanje svetovalnega dela in širjenje lastnega znanja. Med ta izobraževanja sodi tudi mediacija, ki ponuja alternativo. Še posebej pri reševanju konfliktnih situacij.

Izobraževanje tako formalno kot neformalno da svetovalnim delavcem osnovo, na kateri lahko gradijo. Vendar pa se moramo, kot je pokazala analiza intervjujev, dotakniti tudi osebnostnih lastnosti oziroma narave svetovalnih delavcev. Intervjuji so pokazali, da so svetovalne delavke, ki sem jih vključil v svojo raziskavo, že osebno(stno) naravnane tako, da pomagajo ljudem, da iščejo rešitve in da skupaj z uporabniki konstruktivno sodelujejo. Lastnosti, kot so empatija, odprtost, sposobnost ustvarjanja varnega prostora, aktivno poslušanje, so samo nekatere lastnosti, ki jih posedujejo svetovalne delavke, ki sem jih intervjuval. Vse to pa so tudi lastnosti, ki jih mora izkazovati dober mediator. Te lastnosti pa se pri svetovalnih delavcih kažejo ne samo na službenem področju, ampak tudi na zasebnem področju. Teh svojih osebnostnih lastnosti, ne morejo »izklopiti«. Zaradi tega tudi vedno

znova iščejo nove načine pomoči, kot je na primer mediacija.

Raziskava je pokazala, da so intervjuvanke v večini primerov imele vsaj nekaj predhodnega znanja o mediaciji. To pa je bil tudi eden izmed glavnih razlogov, da so se udeležile izobraževanja o mediaciji. Hotele so poglobiti svoje znanje, saj so v mediaciji prepoznale način dela, ki jim je lahko v veliko pomoč pri svetovalnem delu. V procesu izobraževanja so spoznale nove načine in tehnike dela, prav tako pa so ugotovile, da se v mediaciji uporabljajo tehnike, ki jih poznajo že od prej. Raziskava je pokazala, da ima formalna izobrazba pomembno vlogo pri predhodnem poznavanju tehnik mediacije. Intervjuvanke, ki so po izobrazbi socialne delavke ali psihologinje, so prepoznale več tehnik, ki so jih spoznale v procesu svojega formalnega znanja kot na primer svetovalne delavke, ki so po izobrazbi defektologinje. To je tudi razlog, zakaj so intervjuvanke različno ocenjevale doprinos izobraževanja mediacije. Nekatere so imele občutek, da niso spoznale nič novega (čeprav ocenjujejo, da so tehnike mediacije, ki so jih poznale od prej koristne in so z izobraževanjem osvežile svoje znanje), druge pa so pridobile koristna znanja in tehnike, ki jih aktivno uporabljajo pri svojem delu. Vse pa so se strinjale, da jim je izobraževanje nudilo priložnost za osebno rast, tako na službenem kot zasebnem področju.

Intervjuvanke so ocenjevale tudi koristnost mediacije glede področja dela svetovalne službe. Kot sem že napisal je svetovalna služba v šoli zelo razvejana in se dogaja na različnih relacijah.

Svetovalne delavke so pojasnile, da posamezne tehnike mediacije uporabljajo v skoraj vseh aspektih svetovalnega dela (pri pogovorih z dijaki in učenci, pri pogovorih s starši in sodelavci).

Razumljivo je, da ocenjujejo, da je mediacija najbolj uporabna pri konfliktnih situacijah. Te situacije predstavljajo svetovalnim delavkam priložnost, da uporabijo znanje mediacije in vodijo uporabnike h konstruktivnim rešitvam konflikta. Veliko uporabnost mediacije svetovalne delavke vidijo v medvrstniški mediaciji in izobraževanju učencev in dijakov o načinu konstruktivnega reševanja konfliktnih situacij na vseh področjih njihovega življenja.

Največja težava, ki so jo intervjuvanke prepoznale, je uporaba celotnega procesa mediacije. Mediacija predvideva strukturo, ki poteka po korakih. Delo v svetovalni službi, pa velikokrat ne dovoljuje, da bi se proces mediacije speljal v celoti. Uporaba celotnega procesa ali samo določenih tehnik, je v veliki meri odvisna od situacije, v kateri se svetovalni delavec znajde z uporabniki. Tudi Metelko (2013: 307) ugotavlja, da se v procesu reševanja konfliktnih situaciji nekatre mediacijske tehnike uporabljajo pogostejše kot druge. Intervjuvanke so povedale, da imajo nekatere tehnike mediacije že tako ponotranjene, da jih uporabljajo nezavedno. Za zavestno uporabo, se odločijo v primerih, ko se morajo v dani situaciji odločiti, kakšno tehniko bodo uporabile. Zavestno se za mediacijske tehnike največkrat odločajo v konfliktnih situacijah. Za celoten proces pa se odločajo, ko jim to dovoljuje čas in vedo, da bodo uporabniki imeli več koristi, če se bo speljal celoten proces mediacije.

Še eden izmed razlogov, zakaj svetovalne delavke vidijo tehnike mediacije bolj uporabne kot celoten proces je ta, da formalizacija postopkov svetovalnim delavkam ni blizu. Tu zopet pride do izraza osebna naravnost svetovalnih delavk in narava svetovalnega dela. Intervjuvanke ocenjujejo, da jih formalni postopki omejujejo pri njihovem delu. Narava svetovalnega dela je taka, da se mora svetovalna delavka vseskozi prilagajati situaciji, v kateri se znajde skupaj z uporabnikom. Formalni postopki pa jim tega ne omogočajo. Bolj kot formalizacija, je pomembna osebna nota in način, kako bo svetovalni delavec speljal pogovor. Seveda se mora še vedno držati določenih načel in postopkov, ki jih določajo programske smernice za svetovalno delo. Ampak v okviru tega morajo imeti svetovalni delavci dovolj »manevrskega« prostora, da lahko skupaj z uporabnikom iščejo in razvijajo najbolj optimalne rešitve.

Intervjuvanke, predvsem socialne delavke, ki so seznanjene s konceptom delovnega odnosa, so opozorile na veliko podobnost med mediacijo in delovnim odnosom pomoči. Tudi v literaturi lahko zasledimo primerjavo mediacije in drugih podobnih konceptov. Kritika mediacije (Udovič 1999: 41) je, da ne prinaša nič novega na področju svetovalnega dela. Vendar pa lahko v literaturi prav tako zasledimo argumente v prid mediaciji kot novosti na področju reševanja konfliktov. Kot pravi Metelko v svoji doktorski disertaciji (Metelko, 2013: 331) je proces mediacije pomemben način reševanja konfliktov in ni samo alternativa drugim do zdaj poznanim postopkom, ampak prihaja vedno bolj v ospredje kot postopek, ki je

blizu človekovi naravi. Intervjuvanke ocenjujejo, da je mediacija v smislu posameznih tehnik zelo uporabna in koristna. Kot njeno največjo prednost ocenjujejo to, da je nadvse uporabna v manj formalnih okoliščinah. Predvsem v konfliktnih situacijah, se je izkazalo, da znanje mediacije ponudi pot do rešitev, ki jo svetovalni delavec potrebuje. Mediacija kot proces sicer ne gre v globino tako kot svetovalni pogovor, vendar pa ponudi svetovalnemu delavcu način, da lahko v dani situaciji, kjer ni možnosti izvesti celotnega pogovora, še vedno konstruktivno in strokovno izvede proces pomoči ali reševanja konflikta. Intervjuvanke so še enkrat poudarile pomen mediacije kot vzgojne metode učenja konstruktivnega reševanja konfliktov. Prenos teh znanj in kompetenc na učence in dijake, je bistvenega pomena za njihov nadaljnji razvoj, saj jih opremi z znanji, ki jih bodo v življenju potrebovali.

Predvsem pa je najbolj pomembno, da se zavedamo, da mediacija ne nadomešča svetovalnih pogovorov ali koncepta delovnega odnosa pomoči. Mediacija je le še en delček v mozaiku svetovalnega dela, ki pripomore h kvalitetnemu, strokovnemu predvsem pa konstruktivnemu načinu dela svetovalne službe.

5 SKLEPI

- Mediacija je uporabna metoda v svetovalnem delu.
- Svetovalne delavke ocenjujejo, da so posamezne tehnike mediacije bolj uporabne kot celoten proces.
- Svetovalne delavke ocenjujejo, da je mediacija uporabna v neformalni obliki.
- Svetovalne delavke mediacijo uporabljajo predvsem v konfliktnih situacijah.
- Svetovalne delavke uporabljajo mediacijo na vseh relacijah svetovalnega dela (učenec – učenec, učenec – učitelj, starši – učitelj...).
- Svetovalne delavke v večini že poznajo tehnike mediacije iz svoje formalne izobrazbe in so jih uporabljale tudi že pred izobraževanjem.
- Svetovalne delavke doživljajo izobraževanje mediacije kot nadgradnjo svojega formalnega izobraževanja.
- Svetovalne delavke mediacijske tehnike uporabljajo tudi v zasebnem življenju.
- Svetovalne delavke ocenjujejo, da je medvrstniška mediacija eden najbolj pomembnih doprinosov mediacije v šoli.
- Mediacija ima velik vzgojni pomen za učence in dijake pri njihovem doživljanju in načinu reševanja konfliktnih situacij.
- Koncept delovnega odnosa v socialnem delu in mediacija imata veliko skupnih točk, vendar se razlikujeta v načinu izvajanja (v delovnem odnosu socialni delavec skupaj z uporabnikom raziskuje v globino in skupaj z uporabnikom konstruira rešitev, pri mediaciji pa je svetovalni delavec nevtralen, predvsem vodi pogovor in pusti udeležencem, da sami najdejo optimalno rešitev zase).

6 PREDLOGI

- Vključitev izobraževanja iz mediacije v formalno izobraževanje vsakega od profilov svetovalnih delavcev.
- Vključitev mediacije v vzgojne načrte šol.
- Vključitev izobraževanja za medvrstniške mediatorje v osnovne in srednje šole.
- Uporaba mediacije v šolah kot preventivni način za preprečevanje eskaliranja konfliktov.
- Izobraževanje svetovalnih delavcev tudi o drugih modelih mediacije kot je na primer transformativna mediacija.

7 LITERATURA IN VIRI

1. 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. (2012), *Mediacija v teoriji in praksi: veliki priročnik o mediaciji*. Ljubljana: Društvo mediatorjev Slovenije.
2. Betteto N., Iršič M., Kečanović B., Končina Peternel M., Konjevič B., Kukec B., Lisec M., Metelko T. P., Meško G., Mlakar S., Novak J., Ovčak Kos M., Remic M., Rustin G., Sikošek S., Špopar P., Zala A. (2008), *Bela knjiga o mediaciji* Ljubljana: Društvo mediatorjev Slovenije.
3. Cohen R. (2012), *Vrstniki razrešujejo konflikte: vrstniška mediacija v šolah*. Ljubljana: Zavod Rakmo.
4. Čačinovič Vogrinčič G. (2000), *Svetovalno delo v vrtcih in šolah : prispevek socialnega dela*. Šolsko svetovalno delo, 5, 3: 22-29.
5. Čačinovič Vogrinčič G., Bregar Golobič K., Bečaj J., Pečjak S., Resman M., Bezić T., in drugi (1999), *Programske smernice svetovalne službe v osnovni šoli*. Ljubljana: Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport.
6. Društvo mediatorjev Slovenije. (2008), *Bela knjiga o mediaciji*. Ljubljana: Društvo mediatorjev Slovenije.
7. Kodek Z. (2005), *Mediacija*. Socialno delo, 44, 6: 413-416.
8. Kotnik M. (2010), *S.O.S. mediacija*. Ptuj: Šolski center.
9. Kottler J.A., Kottler E. (2001), *Svetovalne spretnosti za vzgojitelje in učitelje*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti.
10. Kristančič A., Ostrman A. (1998), *Osnove in elementi svetovalne komunikacije*. Ljubljana: AA Inserco, svetovalna družba.
11. Lamovec T. (2007), *Mediacija*. Socialno delo, 46, 1-2: 65-66.
12. Lisec Metelko T. (2008), *Mediacija v vzgojno – izobraževalnih ustanovah – nova kultura odnosov*. Didakta, 18: 8-11.
13. Lisec Metelko T. (2013), *Mediacija med stanovalci v lokalni skupnosti*. Gradivo konference Pot do trajne in varne nastanitve za stanovanjsko izključene, 121-125.
14. Mandl K., Demšar Goljevšček M., Klajdarič T., Kušar M., Prgič J., Samojlenko K. in dr. (2010), *Nasilje je out mi smo in*. Cirkovce: OŠ.

15. Marič I. (2010), Priročnik: Usposabljanje mediatorjev. Celje: Zavod Arsis, center za mediacijo in razvoj nove kulture odnosov.
16. Marič I. (2010), Šolska mediacija kot vzgojna dejavnost. Celje: Zavod Arsis, center za mediacijo in razvoj nove kulture odnosov.
17. Metelko T.P. (2013), Družinska mediacija kot metoda reševanja sporov v družini (doktorska disertacija). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
18. Mrvar P. (2006), Kratko, k rešitvam usmerjeno svetovanje v okviru šolskega svetovalnega dela. *Sodobna pedagogika*, 57, 1: 146-158.
19. Pečjak S. (2005), Šolsko psihološko svetovanje. Ljubljana: Filozofska fakulteta, oddelek za psihologijo.
20. Prgić J. (2010), Šolska in vrstniška mediacija: vse, kar morate vedeti o mediaciji v šoli. Griže: Svetovalno-izobraževalni center MI.
21. Sinclair G. (2007), Mediation, Transformation and Consultation. A Comparative Analysis of Conflict Resolution Models. *Online Journal of Bahá'í Studies*, pridobljeno 9.10.2013 s http://bahai-library.com/sinclair_conflict_resolution
22. Šetinc Tekavec M. (2002), Mediacija: sporazumno reševanje sporov v teoriji in praksi. Tržič: Učila international.
23. Šugman Bohinc L., (2011), Izvirni delovni projekt pomoči. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
24. Udovič F. (1999), Mediacija v primerjavi s sorodnimi prijemi. *Socialno delo*, 38, 1: 41-47.
25. Valentinčič J. (1981), Sodelovanje s starši. Ljubljana: Univerzum.
26. Vec T., (2002), Specifične komunikacijske tehnike v svetovalno-terapevtski praksi. *Socialna pedagogika*, 6, 4: 405-429.
27. Virk Rode J., (2010), Poročilo o delu v delavnici socialnih delavcev. *Šolsko svetovalno delo*: 5,3 :30-33.
28. Vogrinec J., Krek J. (2012), Delovanje svetovalne službe. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
29. Vršnik Perše T., Kozina A., (2010), Vloga svetovalne službe v vrtcih, osnovnih šolah – izsledki preliminarne študije. *Šolsko svetovalno delo*: 14, 1-2:64-69
30. Zakon o alternativnem reševanju sodnih sporov – ZARSS, Uradni list Republike Slovenije, št. 97/09.
31. Zakon o avtorskih in sorodnih pravicah – ZASP, Uradni list Republike Slovenije, št. 9/01.
32. Zakon o brezplačni pravni pomoči – ZBPP, Uradni list Republike Slovenije, št. 48/01.

33. Zakon o delovnih in socialnih sodiščih – ZDSS-1, Uradni list Republike Slovenije, št. 2/04.
34. Zakon o delovnih razmerjih – ZDR, Uradni list Republike Slovenije, št. 52/16.
35. Zakon o elektronskih komunikacijah – ZEKom Uradni list Republike Slovenije, št. 43/04.
36. Zakon o kazenskem postopku – ZKP, Uradni list Republike Slovenije, št. 72/98.
37. Zakon o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah – ZMCGZ, Uradni list Republike Slovenije, št. 56/08.
38. Zakon o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah – ZMCGZ, Uradni list Republike Slovenije, št. 56/08.
39. Zakon o notariatu – ZN, Uradni list Republike Slovenije, št. 13/94.
40. Zakon o pacianetovih pravicah – ZpacP, Uradni list Republike Slovenije, št. 15/08.
41. Zakon o pravnem postopku – ZPP, Uradni list Republike Slovenije, št. 26/99.
42. Zakon o zavarovalništvu – ZZavar, Uradni list Republike Slovenije, št. 13/00.
43. Zakon trgu finančnih instrumentov – ZTFI, Uradni list Republike Slovenije, št. 67/07.
44. Zbornik svetovalnih delavcev ljubljanskih osnovnih šol (2003), Ljubljana: OŠ Dravlje.
45. Željeznov Seničar M. (2004), Vprašanja v svetovalnem razgovoru. Šolsko svetovalno delo: 9, 3-4: 13-19.

7.1 DRUGA UPORABLJENA LITERATURA

1. Adlešič I., Bezić T., Rupar B. (1997). *Zbornik študijskih skupin šolskih svetovalnih delavcev*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
2. Barker Mediation, <http://www.barker-mediation.com/>, pridobljeno 5.12. 2013.
3. Bečaj J. (2005), *Svetovalna služba in sodobni pogledi na kakovost vzgojno-izobraževalnega dela*. Šolsko svetovalno delo, 10, 3-4: 11-14.
4. Concordia, <http://www.concordia.si>, pridobljeno 28.11. 2013.
5. Čačinovič Vogrinčič G. (2008). *Soustvarjaje v šoli: učenje kot pogovor*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
6. Lisec Metelko T. (2003). *Ulica – izhodišče vzgojnih procesov*. Socialna pedagogika, 7, 4: 431-433.
7. Lisec Metelko T. (2004). *Socialne veščine – orodje za večjo socialno uspešnost*. Socialna pedagogika, 8,1: 97-112.

8. Lisec Metelko T. (2013). *Zasledovanje in doseganje pravičnosti v sodnem procesu in procesu mediacije – epistemološka analiza in komparacije*. Socialna pedagogika, 17, 1-2: 47-71.
9. Mantel G. (2002). *Social work and mediation*. Social work and social sciences review, 10, 3: 63-80.
10. Mediate, <http://www.mediate.com/>, pridobljeno 5.12. 2013.
11. Mešl N. (2005). *Sodobni pristopi v socialnem delu v šoli: delovni odnos in delovni projekt pomoči*. Šolsko svetovalno delo, 10, 3-4: 15-20.
12. Poštrak M. (2003). *Kaj posebnega lahko ponudi socialno delo pri delu z mladimi*. Šolsko svetovalno delo, 8, 3-4: 26-33.
13. Valentinčič J. (1981). *Sodelovanje s starši*. Ljubljana: Univerzum.

8 PRILOGE

Priloga 1: Vprašalnik

1. OSNOVNA VPRAŠANJA (starost, delovno mesto, izobrazba, delovna doba v svetovalni službi)
2. Kako ste izvedeli za izobraževanje za mediatorja?
3. Zakaj ste se odločili za izobraževanje iz medicije, kaj vas je pritegnilo k izobraževanju? Ali ste se pred izobraževanjem čutili dovolj kompetentni za izvajanje kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov?.
4. Ali ste v okviru izobraževanja za mediatorja spoznali katere nove tehnike oz. načine strokovnega ravnanja? Če da, katere? Ste katere od predstavljenih tehnik že predhodno poznali pod kakšnim drugim terminom? Če da, katere?
5. Koliko svetovalnih pogovorov v povprečju opravite na teden? Pri koliko od teh uporabite tehnike medicije (lahko približno ocenite v %)? Ali mediacijske tehnike uporabljate tudi na katerih drugih področjih svetovalnega dela? Če da, na katerih (delo s starši idr.)?
6. Kdaj in kako se odločite za uporabo mediacijskih tehnik pri svetovalnem pogovoru? Ali sodelujočim nazorno predstavite, da boste uporabili mediacijske tehnike?
7. Kako ocenjujete uporabnost mediacijskih tehnik v svetovalni službi? Če menite, da so uporabne, pri katerem segmentu svetovalnega dela (delo s starši idr.). Kako uporabne se vam zdijo v svetovalnem pogovoru? Ali se vam katera tehnika medicije še posebej izkazuje za uporabno? Ali obstaja situacija, v kateri ne bi mediacijske tehnike v nobenem primeru ne bi uporabili? Katera?
8. Ali mediacijske tehnike oz. načine ravnanja uporabljate tudi zunaj delovnega okolja? Če da, kje in katere tehnike ste že uporabili?

Priloga 2: Transkript intervjujev

Intervju 1

1. Ok, najprej nekaj osnovnih vprašanj (starost, delovno mesto, izobrazba, delovna doba v svetovalni službi)

Stara sem 34 let, sem socialna pedagoginja, trenutno, no zadnjih 6 let zaposlena v svetovalni službi v srednji šoli. Pravzaprav sem bila v svetovalni službi tudi na pripravništvu, tako da s tem vred sem v svetovalni službi 7 let. Ja... že kar nekaj let... dokler ne izgovorim naglas se mi ne zdi toliko... Se pa pozna, da se v nekaterih stvareh ne loviš več... postanejo rutina, spet druge pa vedno ostajajo izziv...

2. Kako ste izvedeli za mediacijo?

Po mojem na faksu. Ne vem točno kje in pri katerem predmetu... sigurno sem o njej kaj brala, pa tudi spomnim se predstavitve enega inštituta za mediacijo. Takrat mislim da je bilo to bolj na novo, kot nekaj kao novega in še v povojih. Pa mislim, da smo govorili o mediaciji v sodstvu,... Nekaj malega tudi o mediaciji v šoli. Da bi konkretno govorili strnjeno o tehnikah mediacije se pa ne spomnim... Se mi zdi da je to zdej postalo bolj moderno. Da se vse z mediacijo rešuje...Čeprav ne vem, če je to res taka novost... Za izobraževanje sem pa izvedela v službi, pa kolegica mi je mail poslala, če bi se ga udeležila. Me je malo spodbudila...

3. Zakaj ste se odločili za uporabo mediacije, kaj vas je pritegnilo k mediaciji?

Za izobraževanje sem se odločila, ker se mi zdi da po nekaj letih službe lahko kar malo pozabiš na katerega od prijemov, oziroma na katero od tehnik. Ocenjevala sem, da mi bodo večšine mediacije koristile pri vsakdanjem delu z dijaki, učitelji in starši...

4. Ali ste se pred tem čutili dovolj kompetentni za izvajanje svetovalnih pogovorov? Se vam zdi, da vam je formalno izobraževanje dali dovolj kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov?

Mislim, da mi je študij socialne pedagogike dal odlično podlago za delo. Za svetovalne razgovore in intervencije. Se mi zdi da sem to ugotovila šele po nekaj letih dela. Najprej se mi je zdelo da nismo dobili nič konkretnega, nobenih navodil... pa jih pri delu kdaj rabiš.. potem pa sem ugotovila, da je bolje da imaš širino in širok vpogled in si sam skreiraš navodila, kot

pa da bi imel navodilo in ne videl stvari okrog, širše. Morda je potreba po dodatnem izobraževanju izhajala še iz tega. Dobiti neke smernice za vodenje razgovorov....

5. Ali ste v okviru mediacije spoznali katere nove tehnike oz. načine strokovnega ravnanja? Če da, katere? Ste katere od predstavljenih tehnik že predhodno poznali pod kakšnim drugim terminom? Če da, katere?

Ne vem, če bi lahko rekla, da sem v okviru izobraževanja iz mediacije spoznala kake nove tehnike. Se mi zdi, da sem se z vsemi že srečala v okviru faksa, pri predmetih komunikacija, socialno pedagoške intervencije, socialna psihologija, ipd. Aktivno poslušanje, jaz sporočila, različne komunikacijske tehnike, metakomunikacija in podobno, se mi zdijo tako temeljni del razgovorov v svetovalni službi, da nikakor ne bi mogla reči, da so zame novost. Mogoče je bila njihova postavitev v proces mediacije nekaj kar mi je bilo zanimivo. Večino časa v svetovalni službi v pogovorih uporabljaš kakšno od tehnik mediacije, vendar ne v celotnem procesu. Samo znanje o procesu mediacije je zame koristno v situacijah, ko pride do konfliktov, morda hujših konfliktov. Takrat znanje o samem procesu mediacije daje varnost in usmeritev, kako se lotiti pogovora.

6. Koliko svetovalnih pogovorov v povprečju opravite na teden? Pri koliko od teh uporabite tehnike mediacije(lahko približno ocenite v %)? Ali mediacijske tehnike uporabljate tudi na katerih drugih področjih svetovalnega dela? Če da, na katerih (delo s starši idr.)?

Ob tem vprašanju najprej pomislim na to, kaj pravzaprav je svetovani razgovor, pogovor.... Je to vsak pogovor v svetovalni službi, ko ne klepetam o svojem zasebnem življenju? ☺ Ampak se nanaša na delo z dijaki, učitelji, skratka je vezan na strokovno področje... Če bi rekla da je osnovno področje dela v svetovalni službi delo z dijaki, potem bi rekla, da posamezne tehnike uporabljam v skoraj vsakem pogovoru. Celoten proces ali pa skoraj celoten proces mediacije pa v konfliktnih situacijah, v pogovorih po konfliktih, med dijaki, dijaki in učitelji,... Včasih v pogovoru z dijakom in njegovimi starši. Nekako proces mediacije vedno povezujem s konfliktnimi situacijami, posamezne tehnike pa razumem kot komunikacijsko orodje v vseh pogovorih...

7. Kdaj in kako se odločite za uporabo mediacijskih tehnik pri svetovalnem pogovoru? Ali sodelujočim nazorno predstavite, da boste uporabili mediacijske tehnike?

Kot sem že rekla, v konfliktnih situacijah. Najpogosteje med dijaki, včasih med dijaki in starši, ali med dijaki in učitelji... no to že redkeje, nikoli, oziroma vsaj zavestno se za to ne odločim pa ne v konfliktu med učitelji. To ni moja vloga. Nikoli procesa ne poimenujem, to je pa mediacija. Ni mi blizu formalizacija postopka, napoved in razlaga. Se mi zdi, da je znanje mediacije orodje zame, da delam po tem postopku in dijake učim z zgledom. Potem večkrat po večkratnih pogovorih sami pridejo do tega da se kdaj kasneje sami pogovarjajo na tak način. Ne pa da bi rekla, zdaj se bomo šli pa mediacijo. Naredili bomo tako in tako... Povem samo osnovna pravila pogovora kadar je treba. Da se ne kriči vse povprek, da se počaka, da se spoštujemo ipd.

Sem že videla na kaki od šol plakat kjer se dijake spodbuja k mediaciji. Kot vabilo. Se mi zdi da smo malo skrenili. Vse bi bilo potrebno poimenovat in formalizirat. Dijake in še prej učence je treba učiti da se zmenijo stvari sami, ne pa da moramo za vsako figo posredovati starši, učitelji, svetovalni delavci ali pa nekdo ki je mediator. Presneto, potem, se počasi ničesar več ne bomo znali zmenit brez mediatorja, odvetnika, sodnika... Uf, sem se razgovorila ☺

8. Kako ocenjujete uporabnost-mediacijskih tehnik v svetovalni službi? Če menite, da so uporabne, pri katerem segmentu svetovalnega dela (delo s starši idr.). Kako uporabne se vam zdijo v svetovalnem pogovoru? Ali se vam katera tehnika mediacije še posebej izkazuje za uporabno? Ali obstaja situacija, v kateri ne bi mediacijske tehnike v nobenem primeru nebi uporabili? Katera?

Sam proces mediacije v konfliktnih situacijah, posamezne tehnike so uporabne vedno. Treba je oceniti katera v kateri situaciji. Postavljanje okvirjev, jaz sporočila, aktivno poslušanje, povzemanje, lupljenje čebule... te tehnike uporabljam v pogovorih zelo pogosto. Blizu mi je naravnost v prihodnost. Kako bom naslednjič ravnal? Vedno z dijaki Zaključimo razgovore z dogovorom za vnaprej.

Včasih se zavestno odločim, da med pogovorom ne speljemo celega procesa. In enostavno povem, kaj je treba naredit. To se mi je v začetku kariere zdelo grozno. Mislila sem, da

moram vedno in povsod dijaka pripeljati do tega da sam pride do rešitve. Potem pa ugotovila da včasih to enostavno ne gre. Z različnih razlogov. Zato se zdaj včasih odločim, da enostavno povem kaj je treba. Če je kdo ogrožen, v prvi vrsti ni demokracije. Ampak jasno postavljena pravila, kaj se sme in kaj ne, brez možganske nevihte, iskanja rešitev ipd. Jasno in direktivno – potem pa lahko delamo naprej. Včasih kdo tudi ne zna in ne zmore videti različnih rešitev, takrat ponudim rešitev in preverim, če je zanj sprejemljiva. Če je, super, če ni, pa poiščemo drugo. Včasih se mi je zdelo da mora vse bit proces, zdaj pa včasih kaj tudi skrajšam

9. Ali mediacijske tehnike oz. načine ravnanja uporabljate tudi zunaj delovnega okolja? Če da, kje in katere tehnike ste že uporabili?

Se trudim, da jih ne bi. ☺ Ok, malo za šalo malo za res... Kot večina svetovanih delavcev sem tudi jaz z razlogom to. Z razlogov socialna pedagoginja. Večina nas je nagnjena k temu, da bi urejali stvari. Se mi zdi, da hočem nočem postanem mediator. Zdaj ko sem to vlogo ozavestila, je včasih zavestno ne prevzamem. Ker v nasprotnem primeru si lahko mediator dan in noč. V družini, skupnosti,...

V osnovi pa sigurno komunikacija nekoga, ki pozna tehnike, poteka na drugačen način, kot komunikacija nekoga, ki tega ni več. In tega ne moreš izklopiti. Avtomatsko zrcališ, iščeš rešitve, približuješ stališča, iščeš pomembne informacije.... Vse to.

Intervju 2

1. Ok, najprej nekaj osnovnih vprašanj (starost, delovno mesto, izobrazba, delovna doba v svetovalni službi)

Stara se 32 let, in sem šolska svetovalna delavka na osnovni šoli. Po izobrazbi sem univ. dipl. soc. del., Na šoli sem zaposlena 5 let in pol

2. Kako ste izvedeli za mediacijo?

Za izobraževanje sem izvedela od ravnateljice in dveh sodelavk-učiteljic, ki so se istega izobraževanja udeležile leto prej.

3. Zakaj ste se odločili za izobraževanje iz mediacije, kaj vas je pritegnilo k izobraževanju? Ali ste se pred izobraževanjem čutili dovolj kompetentni za izvajanje svetovalnih pogovorov? Ste vam zdi, da vam je formalno izobraževanje dali dovolj kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov?

Menim, da je mediacija oz. da so mediacijske tehnike uporabne na mnogih področjih. Mediacijske spretnosti so koristne tako pri formalni mediaciji, kot tudi pri razreševanju konfliktov v vsakdanjem življenju. Že pred izobraževanjem sem se čutila dovolj kompetentno za izvajanje svetovalnih pogovorov, saj mi je že sama fakulteta dala veliko znanja s tega področja. Res pa je, da so vsaka dodatna izobraževanja še kako pomembna in koristna za dopolnitev že usvojenih znanj.

4. Ali ste v okviru izobraževanja za mediatorja spoznali katere nove tehnike oz. načine strokovnega ravnanja? Če da, katere? Ste katere od predstavljenih tehnik že predhodno poznali pod kakšnim drugim terminom? Če da, katere?

Mediacijske tehnike so mi bile že prej poznane (aktivno poslušanje, povzemanje, interpretiranje nasprotnikovega zornega kota, brainstorming oz. iskanje možnih rešitev, jaz stavki, iskanje pomembnih informacij in iskanje bistva problema, preokvirjanje, zastavljanje odprtih vprašanj, izražanje in prepoznavanje lastnih čustev, približevanje stališč, uravnoteženje moči, vprašanja s pomočjo katerih iščemo in odkrivamo interese, prepoznavanje neverbalne komunikacije,..).

Sam koncept delovnega odnosa v socialnem delu (dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema, osebno vodenje, etika udeležnosti,..) ima podobnosti s postopkom mediacije. Delovni odnos definira socialnega delavca in uporabnika kot sodelavca v odkrivanju, raziskovanju in soustvarjanju rešitev –razlika je v tem, da pri mediaciji mediator rešitev ne soustvarja, ampak samo vodi pogovor, da medianta pridete do rešitve sama, ki bo sprejemljiva za oba. Naloga socialnega delavca pa je tako kot naloga mediatorja, da vzpostavi varen prostor za pogovor, ki zagotavlja vsakemu uporabniku oz. udeležencu v konfliktu, da se ga vidi in sliši, prostor, v katerem vsak pride do besede – tako v definiciji problema, kot v raziskovanju rešitve. Tako kot projekta pomoči v socialnem delu ne moremo začeti brez jasnega dogovora o sodelovanju, tako tudi mediacije ne moremo pričeti brez dogovora in pojasnitve določenih korakov. Pri konceptu delovnega odnosa kot tudi pri mediaciji vsak vstopi s svojo definicijo problema (instrumentalna definicija problema). Osebno vodenje, ki je vodenje k rešitvam, vodenje k dogovorjenim ciljem, odkrivanje in soustvarjanje rešitev je skupno tako konceptu delovnega odnosa kot mediaciji.

Koncept socialnega dela zahteva sodelovanje vseh udeleženi v problemu, ki so ves čas aktivni, gre za skupno ustvarjanje rešitev, da bi udeleženci v problemu postali udeleženci v rešitvi.

5. Koliko svetovalnih pogovorov v povprečju opravite na teden? Pri koliko od teh uporabite tehnike mediacije (lahko približno ocenite v %)? Ali mediacijske tehnike uporabljate tudi na katerih drugih področjih svetovalnega dela? Če da, na katerih (delo s starši idr.)?

Težko procentualno ocenim koliko pogovor opravi tedensko. Včasih je tega ogromno, tudi po več svetovalnih pogovorov dnevno, včasih pa opravi le kakšnega.

Same formalne mediacije ne izvajam, lahko pa rečem, da posamezne mediacijske tehnike uporabljam pri vseh pogovorih.

6. Kdaj in kako se odločite za uporabo mediacijskih tehnik pri svetovalnem pogovoru? Ali sodelujočim nazorno predstavite, da boste uporabili mediacijske tehnike?

Mediacijske tehnike pri svetovalnih pogovorih uporabljam spontano. Sodelujočim ne predstavim nazorno, da bom uporabila določeno mediacijsko tehniko.

7. Kako ocenjujete uporabnost mediacijskih tehnik v svetovalni službi? Če menite, da so uporabne, pri katerem segmentu svetovalnega dela (delo s starši idr.). Kako uporabne se vam zdijo v svetovalnem pogovoru? Ali se vam katera tehnika mediacije še posebej izkazuje za uporabno? Ali obstaja situacija, v kateri ne bi mediacijske tehnike v nobenem primeru ne bi uporabili? Katera?

Menim, da so mediacijske tehnike pri delu v svetovalni službi zelo uporabne. Mediacijske tehnike so uporabne pri reševanju konfliktov med učenci, učitelji in učenci, med učitelji in starši, med starši. Gre za novo kulturo reševanja konfliktov, ki temelji na konstruktivni komunikaciji, iskanju skupne rešitve, kjer ni zmagovalca in poraženca in ki bo zadovoljila obe strani. Glavna prednost tovrstnega načina reševanja konfliktov je, da mladi spoznavajo, da so sami odgovorni za svoje ravnanje, prav tako se zmanjšuje nasilno vedenje otrok in mladostnikov, naučijo se tudi aktivnega poslušanja sogovornika, naučijo se izraziti čustva na miren, pozitiven način, znajo se dogovoriti in poiskati rešitve, s tem pa se razvija kritično mišljenje učencev. Težko bi izluščila posamezno tehniko, ki se mi zdi še posebej uporabna, saj je vsaka zase v določeni fazi razgovora pomembna in uporabna.

So pa določene situacije, ko je včasih potrebno, da sama sprejem kakšno odločitev oz. ukrep namesto udeležencev v konfliktu, sicer pa jim vedno damo možnost, da povedo svoje videnje problema oz. konflikta. Imam v mislih en primer, ki se je zgodil nedolgo nazaj. Starši so bili takrat preveč čustveno vpleteni in niso bili sposobni sprejeti pravih odločitev oz. rešitev. Ko smo jim predlagali svojo, se jim je le-ta zdela skrajno nedopustna, pa čeprav smo zagovarjali, da je le-ta edina ustrezna, ki je v dobrobit otroka. V tem trenutku smo morali poseči in kot šola potegniti potezo, ki jo starši niso bili sposobni v tistem trenutku. Že naslednji dan, pa so se z zadovoljstvom zahvaljevali, da je bila rešitev prava in v korist otroka, kar je pa najbolj pomembno.

8. Ali mediacijske tehnike oz. načine ravnanja uporabljate tudi zunaj delovnega okolja? Če da, kje in katere tehnike ste že uporabili?

Mediacijske tehnike pri razreševanju konfliktov uporabljam tudi v zasebnem življenju.

Konflikti so sestavni del našega življenja in dobro je, da poznamo tehnike, ki pripomorejo k mirnemu in konstruktivnemu razreševanju le-teh.

1. Ok, najprej nekaj osnovnih vprašanj (starost, delovno mesto, izobrazba, delovna doba v svetovalni službi)

Stara sem 38 let in sem zaposlena v šolski svetovalni službi (srednja šola, kjer delam že osem let.). Po izobrazbi sem univ. dipl. psih.

2. Kako ste izvedeli za mediacijo?

Mediacijo (šolsko) mi je predstavil svetovalni delavec na osnovni šoli (katerega sem nadomeščala za polovični delovni čas), ki je usposabljal učence višjih razredov za medvrstniške mediatorje.

3. Zakaj ste se odločili za uporabo mediacije, kaj vas je pritegnilo k mediaciji? Ali ste se pred tem čutili dovolj kompetentni za izvajanje svetovalnih pogovorov? Ste vam zdi, da vam je formalno izobraževanje dalo dovolj kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov?

Po izobrazbi sem univ. dipl. psih. Ob pričetku dela na šoli so bila zelo dobrodošla vsakršna dodatna izobraževanja in usposabljanja, ki so poleg teoretične podlage nudila še praktično preizkušanje (igre vlog, analize.....). Mediacija mi je bila zanimiva, ker se uporablja v situacijah, ki na šoli pogosto privedejo do obravnave v svetovalni službi, uporabljajo pa se tehnike, ki se uporabljajo tudi pri svetovanju.

Formalno izobraževanje je tako dalo dovolj kompetenc za izvajanje svetovanja, mediacija je te kompetence podkrepila. Večji občutek kompetentnosti pa prinese praksa, kilometrina.

4. Ali ste v okviru mediacije spoznali katere nove tehnike oz. načine strokovnega ravnanja? Če da, katere? Ste katere od predstavljenih tehnik že predhodno poznali pod kakšnim drugim terminom? Če da, katere?

Tehnike, ki se uporabljajo v mediaciji, se uporabljajo tudi v svetovalnih in terapevtskih situacijah. Mislim, da se niti v terminih ne razlikujejo, vsaj ne bistveno. Kot mediacijske tehnike smatram bolj tehnike, ki se za razliko od svetovalnih uporabljajo bolj v specifičnih situacijah (v konfliktno situacijo vpleteni dve ali več strani, ki za dosego cilja – rešitev

konflikta, koristijo posrednika – mediatorja).

5. Koliko svetovalnih pogovorov v povprečju opravite na teden? Pri koliko od teh uporabite tehnike mediacije (lahko približno ocenite v %)? Ali mediacijske tehnike uporabljate tudi na katerih drugih področjih svetovalnega dela? Če da, na katerih (delo s starši idr.)?

Tedensko opravi v povprečju 10 do 15 svetovalnih pogovorov. Tehnike mediacije uporabljam pri reševanju situacij na relaciji dijak-dijak, dijak – starš, dijak-učitelj, učitelj-starš, v kolikor je narava problematike in situacije takšna, da pridejo v poštev. Težko opredelim v %, mogoče cc 30%.

6. Kdaj in kako se odločite za uporabo mediacijskih tehnik pri svetovalnem pogovoru? Ali sodelujočim nazorno predstavite, da boste uporabili mediacijske tehnike?

Pri razgovorih se nikoli zavestno ne odločim za uporabo katerekoli tehnike, uporabo tehnik, načinov, sredstev sproti prilagajam situaciji. Glede na situacijo se kvečjemu odločim, ali bom bolj v vlogi mediatorja (ki usmerja, spodbuja proces k iskanju skupnih rešitev) ali svetovalnega delavca, ki po potrebi v situaciji še kaj jasneje postavi in zahteva.

Sodelujočim pri svetovanju nikoli ne razlagam, katere tehnike bodo uporabljene. Glede na to, da se je treba pogosto prilagajati razvoju razgovora, niti ni vnaprej možno napovedati uporabe posamezne tehnike.

7. Kako ocenjujete uporabnost-mediacijskih tehnik v svetovalni službi? Če menite, da so uporabne, pri katerem segmentu svetovalnega dela (delo s starši idr.). Kako uporabne se vam zdijo v svetovalnem pogovoru? Ali se vam katera tehnika mediacije še posebej izkazuje za uporabno? Ali obstaja situacija, v kateri ne bi mediacijske tehnike v nobenem primeru nebi uporabili? Katera?

Mediacijske tehnike so uporabne v svetovalni službi enako kot tehnike svetovanja (pravzaprav neke jasne ločnice ne zaznavam). Mediacijske tehnike uporabljam predvsem v situacijah, kjer je vpletenih več uporabnikov (ni važno, ali gre za odnos dijak-dijak, dijak-starš, dijak-učitelj, starš-učitelj...) , ki morajo najti skupno rešitev, pa v začetni fazi ne

izhajajo vsi iz istega stališča (konflikti med dijaki, nestrinjanje med dijakom in staršem, med dijakom in učiteljem, med staršem in učiteljem....vsebine problema pa so lahko zelo različne). Pogosto so to situacije, ko so dijaki napoteni v svetovalno službo, da se problem reši oz. je potrebna vpletenost nepristranske osebe, ki pomaga pripeljati do rešitve. Pri samem svetovalnem delu pa gre pogosto bolj za nudenje informacij, usmerjanje.

V skoraj vsaki situaciji je prisotno aktivno poslušanje in spraševanje, povzemanje, pogosto je zaradi »neustreznega« izražanja potreben tudi reframing.

Po mojem je vsaka tehnika uporabna v kakšni situaciji.....

8. Ali mediacijske tehnike oz. načine ravnanja uporabljate tudi zunaj delovnega okolja? Če da, kje in katere tehnike ste že uporabili?

Zavestno nikoli, se pa v kakšni kritični situaciji včasih »vklopi« kakšna pogosto uporabljena reakcija iz svetovalne službe.

1. Ok, najprej nekaj osnovnih vprašanj (starost, delovno mesto, izobrazba, delovna doba v svetovalni službi)

34 let, sedem let delam v svetovalni službi na OŠPP, in sem diplomirani profesor defektologije.

2. Kako ste izvedeli za izobraževanje za mediatorja?

Za izobraževanje sem izvedela na delovnem mestu – dejansko je bilo predstavljeno, kaj mediator sploh je, bila je tudi kratka predstavitev in potem smo se lahko delavci ustanove odločili za dodatno izobraževanje v tej smeri.

3. Zakaj ste se odločili za izobraževanje iz mediacije, kaj vas je pritegnilo k izobraževanju? Ali ste se pred izobraževanjem čutili dovolj kompetentni za izvajanje svetovalnih pogovorov? Ste vam zdi, da vam je formalno izobraževanje dali dovolj kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov?

Za nadaljnje izobraževanje sem se odločila, ker se mi je mediacija zdela zanimiv način iskanja kompromisov, uporabna tako pri delu kot v zasebnem življenju. Zdelo se mi, da lahko s tovrstnim izobraževanjem doprinesem tako v službi kot tudi, da bom preko tega izobraževanja osebnostno zrasla. Pred izobraževanjem sem se pogosto počutila dovolj kompetentno za izvajanje svetovalnih pogovorov, vendar sem tekom izobraževanja ugotovila, da dejansko nisem imela dovolj kompetenc oziroma nisem bila naravnana v pravo smer. Po izobraževanju sem ugotovila, da formalno izobraževanje ne da dovolj kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov, da potrebujemo alternative kot je mediacija.

4. Ali ste v okviru izobraževanja za mediatorja spoznali katere nove tehnike oz. načine strokovnega ravnanja? Če da, katere? Ste katere od predstavljenih tehnik že predhodno poznali pod kakšnim drugim terminom? Če da, katere?

Tekom izobraževanja sem spoznala kar nekaj novih tehnik oziroma načinov, kako strokovno ravnati. Izpostavila bi predvsem način poslušanja, saj se mi zdi, da pred izobraževanjem za mediatorja dejansko nisem poslušala oziroma slišala, kaj želi sogovornik povedati. To se mi zdi najbolj pomembno načelo mediacije – da je nekdo slišan in zdi se mi, da nam tega

formalno izobraževanje ne da. Kar se tiče drugega vprašanja, sem eno ali dve tehniki že poznala od prej, vendar se v tem trenutku na žalost ne spomnim terminov.

5. Koliko svetovalnih pogovorov v povprečju opravite na teden? Pri koliko od teh uporabite tehnike mediacije(lahko približno ocenite v %)? Ali mediacijske tehnike uporabljate tudi na katerih drugih področjih svetovalnega dela? Če da, na katerih (delo s starši idr.)?

Na teden opravi približno pet svetovalnih pogovorov – to je neko povprečje... Pride teden, ko opravi samo enega ali dva, včasih tudi nobenega. In pride teden, ko jih opravi tudi do deset. Tako da v povprečju bi ocenila, da jih je približno pet na teden. Pred samim izobraževanjem sem precej redko uporabljala mediacijske tehnike – pogosto sem opravila razgovor, kot sem se naučila preko formalnega izobraževanja, morda sem uporabila kakšen delček mediacije, pa se tega sploh nisem zavedala. Če bi morala oceniti, koliko je to v odstotkih, bi rekla, da slabih 10%. in moram reči, da se dobro obnese.

6. Kdaj in kako se odločite za uporabo mediacijskih tehnik pri svetovalnem pogovoru? Ali sodelujočim nazorno predstavite, da boste uporabili mediacijske tehnike?

Za uporabo mediacijskih tehnik se pogosto sploh ne odločim, se mi zdi, da jih že avtomatsko uporabim. Zavestno pa se za njih odločim, ko rešujem konflikte in spore med učenci, učitelji, starši (in seveda kombinacije le-teh). V večini jim tudi predstavim, kaj mediacija sploh je in da jo bom uporabila pri pogovoru oziroma najprej prosim za dovoljenje in privolitev uporabe teh tehnik pri razreševanju konfliktov.

7. Kako ocenjujete uporabnost-mediacijskih tehnik v svetovalni službi? Če menite, da so uporabne, pri katerem segmentu svetovalnega dela (delo s starši idr.). Kako uporabne se vam zdijo v svetovalnem pogovoru? Ali se vam katera tehnika mediacije še posebej izkazuje za uporabno? Ali obstaja situacija, v kateri ne bi mediacijske tehnike v nobenem primeru ne bi uporabili? Katera?

Mediacijske tehnike so izredno uporabne pri svetovalnem delu in menim, da bi jih moral znat uporabljati vsak, ki opravlja to storitev. Po mojem mnenju so te tehnike dejansko uporabne v vseh segmentih svetovalnega dela. Najbolj uporabne so seveda pri delu z učenci, saj pogosto

želi biti samo slišani. Pa seveda tudi pri delu s starši in učitelji. Ker se mi zdijo precej uporabne, jih dejansko uporabljam pri vsakodnevnem delu oziroma pri svetovalnih pogovorih. Trenutno se ne spomnim nobene situacije, v kateri ne bi uporabila mediacijskih tehnik – je pa uporaba le-teh precej odvisna od sogovornikov; včasih naletiš na starša ali učitelja, ki s svojim pristopom onemogoča uporabo mediacijskih tehnik in v takšnem primeru poskusim enkrat ali dvakrat z uporabo, potem pa te tehnike opustim.

8. Ali mediacijske tehnike oz. načine ravnanja uporabljate tudi zunaj delovnega okolja? Če da, kje in katere tehnike ste že uporabili?

Mediacijske tehnike uporabljam tudi v zasebnem življenju. Dvakrat sem celo poskusila mediacijo izvesti znotraj družinskega kroga, pa sem ugotovila, da sem preveč osebno vpletena kot mediator in da me tudi medianti niso jemali kot neko strokovno usposobljeno osebo, zato sem nadaljnje poskuse opustila. Se pa trudim, da določene tehnike oziroma elemente mediacije uporabljam tudi v zasebnem življenju – predvsem pri reševanju raznih konfliktov in pri pogovorih se trudim uporabljati aktivno poslušanje, da ima sogovornik občutek, da je slišan.

1. Ok, najprej nekaj osnovnih vprašanj (starost, delovno mesto, izobrazba, delovna doba v svetovalni službi)

Starost: 43, Delovno mesto: zaposlena sem v šolski svetovalni službi na osnovni šoli, in sem univ. dipl. soc. del., Delovna doba v svetovalni službi: 15let

2. Kako ste izvedeli za izobraževanje za mediatorja?

Najprej smo meli organizirano izobraževanje za vse zaposlene naše šole, to je bilo 3 oziroma štiri urno srečanje. Na podlagi tega pa se je iz vsake šole v Velenju odločili trije predstavniki vsake OŠ v Velenju in med temi tremi sem za našo šolo bila tudi jaz.

3. Zakaj ste se odločili za izobraževanje iz mediacije, kaj vas je pritegnilo k izobraževanju? Ali ste se pred izobraževanjem čutili dovolj kompetentni za izvajanje svetovalnih pogovorov? Ste vam zdi, da vam je formalno izobraževanje dali dovolj kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov?

Najbolj to da se bojo spoznale in razvile neke nove veščine, ki mi bodo pomagale pri svetovalnem delu, to najbolj, nek nov svež veter. Ja v osnovi v šatartu gotovo a ne, pa praksa sama je prinesla. No če se čist na začetek vrnem, gotovo sem imel tud kar nekaj izkušenj, zato ker smo meli dost teh vaj, zde pa če nazaj gledam, so pa gotovo bili to začetki kot vsaki, v povelju. Na izkušnjah se pa res ogromno dobi. Je pa res, da fajn je it na ta izobraževanja, ker potem te tehnike se večinoma lahko med sabo prepletajo.

4. Ali ste v okviru izobraževanja za mediatorja spoznali katere nove tehnike oz. načine strokovnega ravnanja? Če da, katere? Ste katere od predstavljenih tehnik že predhodno poznali pod kakšnim drugim terminom? Če da, katere?

Ja tudi v svetovalnem, da je potrebno zelo poslušat tistega, ki pride na razgovor, potem ne mu takoj ponuditi rešitev, to je ozaveščati to, pa da rešitev izhaja iz človeka samega. Mu pomagati slišati to kar sam pove in predlaga oziroma potegnati to ven iz njega. Pa mogoče to, od mediacije mi je najbolj ostalo, da človeka ne vprašam zakaj. Prav gotovo, mislim tak ko sem prej rekla, ta vprašanja zakaj, ne, kaj v človeku sproži, to smo gotovo že pri samem študiju že spoznali. Medtem, ko pri kaki stvari moraš vprašati, ampak se da tudi na drugačen način. In tu

se mi je zdelo najbolj vrednost tega kaj v človeku nardi, ko mu rečeš zakaj si to storil, da ga napenališ, da ga obrneš prosti sebi, da ga zgubiš v procesu svetovanja in pomoči. Drugače je pa tu neka taka potrpežljivost, ko smo rekli lupljenje čebule, to se mi zdi da je stvar, ki se je na novo prebudila v men, sej te stvari smo poznali ampak potem, ko more človek na hitro svetovat pa akutno reševati stvari, tukaj nekako pozabiš al pa sem pozabila na te stvari, sploh če hočem na hit neki naredit. Ampak zdaj mi je pa ta mediacija to zelo osvestila, se velikokrat to spomnim, tud privat. S tem sem znanje nekak osvežila. Pa glede na to da je že kar nekaj časa od kar sem bila na mediaciji, je to izjemno močno ostalo v meni.

5. Koliko svetovalnih pogovorov v povprečju opravite na teden? Pri koliko od teh uporabite tehnike mediacije(lahko približno ocenite v %)? Ali mediacijske tehnike uporabljate tudi na katerih drugih področjih svetovalnega dela? Če da, na katerih (delo s starši idr.)?

Hmmm, to so kratki, hitri , akutni in pa daljši. To je težko ocenit. Pri meni se zdaj to zelo prepleta, tako da verjetno kar pri vseh. Uporabljam jih tudi na drugih področjih mojega dela, recimo tudi pri telefonu (Tom telefon o.p.), ko se dežurna, tud tam se mi pozna. Pa tud doma se kar velikrat zalotim. To mi je res od vseh izobraževanj, ta mediacija najbolj ostala, pa tako praktična se mi zdi.

6. Kdaj in kako se odločite za uporabo mediacijskih tehnik pri svetovalnem pogovoru? Ali sodelujočim nazorno predstavite, da boste uporabili mediacijske tehnike?

Recimo, če je tako čist zavestno, potem bi rekla, da takrat povabim otroka na mediacijo. To je tisto zavestno. Drugač pa v samem razgovoru, ko se z učencem pogovarjam , ko pridem do tiste točke, ko bi ga vprašala zakaj si to naredil, to me najbolj takrat, a ne, dajva raj to naokrog vprašat, dajma tako, da bo razjasnu. Ko bi učenca najraje to vprašala, pa vem, da s tem ne bom nič pomagala. Kako bi rekla, med razgovorom samim se spomnem, aha, ne bom tega uporabla, bom raje uporabla mediacijo – mediacijsko veščino, to pomeni mal daljši razgovor, ampak po tej potim probam nekako prit do težave oziroma da povre zakaj je kako stvar naredil. Če jih povabim, na mediacijo jim povem in predstavim mediacijo, medtem ko pa če je sam razgovor in v sredini nekje notr vidi, da bi pa tu uporabila, takrat pa ne.

7. Kako ocenjujete uporabnost-mediacijskih tehnik v svetovalni službi? Če menite, da so uporabne, pri katerem segmentu svetovalnega dela (delo s starši idr.). Kako uporabne se vam zdijo v svetovalnem pogovoru? Ali se vam katera tehnika mediacije še posebej izkazuje za uporabno? Ali obstaja situacija, v kateri ne bi mediacijske tehnike v nobenem primeru ne bi uporabili? Katera?

Men se zdi da je zelo uporabna, jaz doživljam to kot zelo uporabno, mogoče tudi ker sem po naravi taka, da bi bolj vihravo kako stvar spelala. Nekak mediacije me ustavi, pa da še bolj prislunem tistemu ko ma težavo. To se mi zdi, da mi je mediacija najbolj pomagala. Pa to, da res tisto kar smo že na faksu se učili, odgovor v človeku, ne tisto ko ti misliš, da bo njegova rešitev, ampak da mu pomagaš, da si tisto njegovo, da si jo upa in drzne uresničiti. Ta mediacije mi je to še bolj ven potegnala in te mediacijske veščine tu res pomagajo. Se mi zdi da je res zelo uporabno. Uporabna se mi zdi tudi z starši, tudi z sodelavci, saj pravim in privat doma v odnosu do otrok, do moža oziroma kjerkoli funkcioniram doživljam to zelo pozitivno.

Aktivno poslušanje, no to poslušanje se mi zdi da zelo prebuja, res do konca poslušati in slišati. In to mi je tudi ostalo, recimo, če se dva kregata, da dovolim oziroma da pomagam tistemu, ki je potlačen, da je tudi on slišan. To se mi zdi, da mi je tudi ostalo, da sta oba v enakopravnem položaju, da se oba slišita in da se nekako probata slišati en drugega. To je tudi ena ta stvar od mediacije.

Ne, ne tega se pa ne spomnem. Mogoče, da se kdaj nebi spomnala pa mi je pol bilo žal uh, kako se pa tega nisem spomnila, v tem smislu. Večkrat pa razmišljam o tem kok se prepletajo, to pa.

8. Ali mediacijske tehnike oz. načine ravnanja uporabljate tudi zunaj delovnega okolja? Če da, kje in katere tehnike ste že uporabili?

Tak ko sem prej povedala, da uporabljam tudi doma v odnosu do otrok, moža in v drugih privat situacijah. Aktivno poslušanje ja, pa sploh to recimo, kaj jaz vem, recimo, če kdo kaj ne pospravi, zakaj nisi pospravil, recimo da raj rečem to je pa tukaj odloženo, se ti zdi da je to ok. Da ne napadam, to se mi zdi, da se najbolj pozna.

Priloga 3: Odprto kodiranje

Svetovalna delavka 1

št	Intervju	Koda 1. reda
1	M: Ok, najprej nekaj osnovnih vprašanj (starost, delovno mesto, izobrazba, delovna doba v svetovalni službi)	1Formalna izobrazba
2	K: Stara sem 34 let, sem socialna pedagoginja, trenutno, no zadnjih 6 let zaposlena v svetovalni službi v srednji šoli. Pravzaprav sem bila v svetovalni službi tudi na pripravništvu, tako da s tem vred sem v svetovalni službi 7 let. Ja... že kar nekaj let... dokler ne izgovorim naglas se mi ne zdi toliko... Se pa pozna, da se v nekaterih stvareh ne loviš več... postanejo rutina, spet druge pa vedno ostajajo izziv...	2Delovna doba v svetovalni službi – delovne izkušnje
3	M: Kako ste izvedeli za mediacijo?	3Način dela
4	K: Po mojem na faksu. Ne vem točno kje in pri katerem predmetu... sigurno sem o njej kaj brala, pa tudi spomnim se predstavitev enega inštituta za mediacijo. Takrat mislim da je bilo to bolj na novo, kot nekaj kao novega in še v povojih. Pa mislim, da smo govorili o mediaciji v sodstvu,... Nekaj malega tudi o mediaciji v šoli. Da bi konkretno govorili strnjeno o tehnikah mediacije se pa ne spomnim... Se mi zdi da je to zdej postalo bolj moderno. Da se vse z mediacijo rešuje... Čeprav ne vem, če je to res taka novost... Za izobraževanje sem pa izvedela v službi, pa kolegica mi je mail poslala, če bi se ga udeležila. Me je malo spodbudila...	4Seznaništev z mediacijo
5	M: Zakaj ste se odločili za uporabo mediacije, kaj vas je pritegnilo k mediaciji?	5Predhodno Znanje o mediaciji
6	K: Za izobraževanje sem se odločila, ker se mi zdi da po nekaj letih službe lahko kar malo pozabiš na katerega od prijemov, oziroma na katero od tehnik. Ocenjevala sem, da mi bodo veščine mediacije koristile pri vsakdanjem delu z dijaki, učitelji in starši...	6Motiv za izobraževanje
7	M: Ali ste se pred tem čutili dovolj kompetentni za izvajanje svetovalnih pogovorov? Se vam zdi, da vam je formalno izobraževanje dali dovolj kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov?	7Uporabna vrednost mediacije
8	K: Mislim, da mi je študij socialne pedagogike dal odlično podlago za delo. Za svetovalne razgovore in intervencije. Se mi zdi da sem to ugotovila šele po nekaj letih dela. Najprej se mi je zdelo da nismo dobili nič konkretnega, nobenih navodil... pa jih pri delu kdaj rabiš.. potem pa sem ugotovila, da je bolje da imaš širino in širok vpogled in si sam skreiraš navodila, kot pa da bi imel navodilo in ne videl stvari okrog, širše. Morda je potreba po dodatnem izobraževanju izhajala še iz tega. Dobiti neke smernice za vodenje razgovorov...	8motiv za izobraževanje
9	M: Ali ste v okviru mediacije spoznali katere nove tehnike oz. načine strokovnega ravnanja? Če da, katere? Ste katere od predstavljenih tehnik že predhodno poznali pod kakšnim drugim terminom? Če da, katere?	9Formalna izobrazba
10	K: Ne vem, če bi lahko rekla, da sem v okviru izobraževanja iz mediacije spoznala kake nove tehnike. Se mi zdi, da sem se z vsemi že srečala v okviru faksa, pri predmetih komunikacija, socialno pedagoške intervencije, socialna psihologija, ipd. Aktivno poslušanje, jaz sporočila, različne komunikacijske tehnike, metakomunikacija in podobno, se mi zdijo tako temeljni del razgovorov v svetovalni službi, da nikakor ne bi mogla reči, da so zame novost. Mogoče je bila njihova postavitev v proces mediacije nekaj kar mi je bilo zanimivo. Večino časa v svetovalni službi v pogovorih uporabljaš	10Potreba po dodatnem izobraževanju
11		11Novosti – nove tehnike
12		12Tehnike mediacije kot del drugih

št	Intervju	Koda 1. reda
	kakšno od tehnik mediacije, vendar ne v celotnem procesu. Samo znanje o procesu mediacije je zame koristno v situacijah, ko pride do konfliktov, morda hujših konfliktov. Takrat znanje o samem procesu mediacije daje varnost in usmeritev, kako se lotiti pogovora.	predmetov 13Uporabna vrednost izobraževanja 14Pogosta uporaba tehnik 15Uporaba mediacija v svetovalnem delu 16Uporabna vrednost mediacije 17Področje dela svetovalne službe 18Pogostost uporabe tehnik 19Uporaba procesa 20Odločitev za mediacijo (odvisno ali gre za tehnike ali proces) 21Konfliktna situacija 22Odločitev za uporabo mediacije 23Formalizacija postopkov 24 Uporabnost znanja mediacije 25Formalizacija postopkov 26Formalizacija postopkov 27delo z uporabniki 28Uporabna vrednost mediacije
17	M: Koliko svetovalnih pogovorov v povprečju opravite na teden? Pri koliko od teh uporabite tehnike mediacije(lahko približno ocenite v %)? Ali mediacijske tehnike uporabljate tudi na katerih drugih področjih svetovalnega dela? Če da, na katerih (delo s starši idr.)?	
18	K: Ob tem vprašanju najprej pomislim na to, kaj pravzaprav je svetovani razgovor, pogovor.... Je to vsak pogovor v svetovalni službi, ko ne klepetam o svojem zasebnem življenju? ☺ Ampak se nanaša na delo z dijaki, učitelji, skratka je vezan na strokovno področje... Če bi rekla da je osnovno področje dela v svetovalni službi delo z dijaki, potem bi rekla, da posamezne tehnike uporabljam v skoraj vsakem pogovoru. Celoten proces ali pa skoraj celoten proces mediacije pa v konfliktnih situacijah, v pogovorih po konfliktih, med dijaki, dijaki in učitelji,... Včasih v pogovoru z dijakom in njegovimi starši. Nekako proces mediacije vedno povezujem s konfliktnimi situacijami, posamezne tehnike pa razumem kot komunikacijsko orodje v vseh pogovorih...	
20	M: Kdaj in kako se odločite za uporabo mediacijskih tehnik pri svetovalnem pogovoru? Ali sodelujočim nazorno predstavite, da boste uporabili mediacijske tehnike?	
21	K: Kot sem že rekla, v konfliktnih situacijah. Najpogostejše med dijaki, včasih med dijaki in starši, ali med dijaki in učitelji... no to že redkeje, nikoli, oziroma vsaj zavestno se za to ne odločim pa ne v konfliktu med učitelji. To ni moja vloga. Nikoli procesa ne poimenujem, to je pa mediacija. Ni mi blizu formalizacija postopka, napoved in razlaga. Se mi zdi, da je znanje mediacije orodje zame, da delam po tem postopku in dijake učim z zgledom. Potem večkrat po večkratnih pogovorih sami pridejo do tega da se kdaj kasneje sami pogovarjajo na tak način. Ne pa da bi rekla, zdaj se bomo šli pa mediacijo. Naredili bomo tako in tako.... Povem samo osnovna pravila pogovora kadar je treba. Da se ne kriči vse povprek, da se počaka, da se spoštujemo ipd.	
22	Sem že videla na kaki od šol plakat kjer se dijake spodbuja k mediaciji. Kot vabilo. Se mi zdi da smo malo skrenili. Vse bi bilo potrebno poimenovat in formalizirat. Dijake in še prej učence je treba učiti da se zmenijo stvari sami, ne pa da moramo za vsako figo posredovati starši, učitelji, svetovalni delavci ali pa nekdo ki je mediator. Presneto, potem, se počasi ničesar več ne bomo znali zmeniti brez mediatorja, odvetnika, sodnika... Uf, sem se razgovorila ☺	
23	M: Kako ocenjujete uporabnost–mediacijskih tehnik v svetovalni službi? Če menite, da so uporabne, pri katerem segmentu svetovalnega dela (delo s starši idr.). Kako uporabne se vam zdijo v svetovalnem pogovoru? Ali se vam katera tehnika mediacije še posebej izkazuje za uporabno? Ali obstaja situacija, v kateri ne bi mediacijske tehnike v nobenem primeru nebi uporabili? Katera?	
24	K: Sam proces mediacije v konfliktnih situacijah, posamezne tehnike so uporabne vedno. Treba je oceniti katera v kateri situaciji. Postavljanje okvirjev, jaz sporočila, aktivno poslušanje, povzemanje, lupljenje čebule... te tehnike uporabljam v pogovorih zelo pogosto. Blizu mi je naravnost v prihodnost. Kako bom naslednjič ravnal? Vedno z dijaki. Zaključimo razgovore z dogovorom za vnaprej.	

št	Intervju	Koda 1. reda
34	Včasih se zavestno odločim, da med pogovorom ne speljemo celega procesa. In enostavno povem, kaj je treba naredit. To se mi je v začetku kariere zdelo grozno. Mislila sem, da moram vedno in povsod dijaka pripeljati do tega da sam pride do rešitve. Potem pa ugotovila da včasih to enostavno ne gre. Z različnih razlogov. Zato se zdaj včasih odločim, da enostavno povem kaj je treba. Če je kdo ogrožen, v prvi vrsti ni demokracije. Ampak jasno postavljena pravila, kaj se sme in kaj ne, brez možganske nevihte, iskanja rešitev ipd. Jasno in direktivno – potem pa lahko delamo naprej. Včasih kdo tudi ne zna in ne zmore videti različnih rešitev, takrat ponudim rešitev in preverim, če je zanj sprejemljiva. Če je, super, če ni, pa poiščemo drugo. Včasih se mi je zdelo da mora vse bit proces, zdaj pa včasih kaj tudi skrajšam	29Pogostost uporabe tehnik
35	M: Ali mediacijske tehnike oz. načine ravnanja uporabljate tudi zunaj delovnega okolja? Če da, kje in katere tehnike ste že uporabili?	30Naravnost v prihodnost
36	K: Se trudim, da jih ne bi. ☺ Ok, malo za šalo malo za res... Kot večina svetovanih delavcev sem tudi jaz z razlogom to. Z razlogov socialna pedagoginja. Večina nas je nagnjena k temu, da bi urejali stvari. Se mi zdi, da hočem nočem postanem mediator. Zdaj ko sem to vlogo ozaveštila, je včasih zavestno ne prevzamem. Ker v nasprotnem primeru si lahko mediator dan in noč. V družini, skupnosti,...	31Zavestna Odločitev samo za tehnike ne proces
	V osnovi pa sigurno komunikacija nekoga, ki pozna tehnike, poteka na drugačen način, kot komunikacija nekoga, ki tega ni več. In tega ne moreš izklopiti. Avtomatsko zrcališ, iščeš rešitve, približuješ stališča, iščeš pomembne informacije.... Vse to.	32Občutki ob dajanju nasvetov
		33Odločitev za izbiro metode
		34Osebnost naravnost svetovalnih delavcev
		35Odločitev za neuporabo
		36Zaznamovanost komunikacije z mediacijo

Svetovalna delavka 2

št	Intervju	Koda 1. reda
37	M: Ok, najprej nekaj osnovnih vprašanj (starost, delovno mesto, izobrazba, delovna doba v svetovalni službi)	37 Formalna izobrazba
38	MO: Stara se 32 let, in sem šolska svetovalna delavka na osnovni šoli. Po izobrazbi sem univ. dipl. soc. del., Na šoli sem zaposlena 5 let in pol	38 Delovna doba v svetovalni službi – delovne izkušnje
39	M: Kako ste izvedeli za mediacijo?	39 Seznaittev z mediacijo
	MO: Za izobraževanje sem izvedela od ravnateljice in dveh sodelavk-učiteljic, ki so se istega izobraževanja udeležile leto prej.	
	M: Zakaj ste se odločili za izobraževanje iz mediacije, kaj vas je pritegnilo k izobraževanju? Ali ste se pred izobraževanjem čutili dovolj kompetentni za izvajanje svetovalnih pogovorov? Ste vam zdi, da vam je formalno izobraževanje dali dovolj kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov?	40 Uporabna vrednost izobraževanja
40	MO: Menim, da je mediacija oz. da so mediacijske tehnike uporabne na mnogih področjih. Mediacijske spretnosti so koristne tako pri formalni mediaciji, kot tudi pri razreševanju konfliktov v vsakdanjem življenju.	41 Formalna izobrazba
41	Že pred izobraževanjem sem se čutila dovolj kompetentno za izvajanje svetovalnih pogovorov, saj mi je že sama fakulteta dala veliko znanja s tega področja. Res pa je, da so vsaka dodatna izobraževanja še kako pomembna in koristna za dopolnitev že usvojenih znanj.	42 Uporabna vrednost izobraževanja
42	M: Ali ste v okviru izobraževanja za mediatorja spoznali katere nove tehnike oz. načine strokovnega ravnanja? Če da, katere? Ste katere od predstavljenih tehnik že predhodno poznali pod kakšnim drugim terminom? Če da, katere?	43 Predhodno Znanje o mediaciji
43	MO: Mediacijske tehnike so mi bile že prej poznane (aktivno poslušanje, povzemanje, interpretiranje nasprotnikovega zornega kota, brainstorming oz. iskanje možnih rešitev, jaz stavki, iskanje pomembnih informacij in iskanje bistva problema, preokvirjanje, zastavljanje odprtih vprašanj, izražanje in prepoznavanje lastnih čustev, približevanje stališč, uravnoteženje moči, vprašanja s pomočjo katerih iščemo in odkrivamo interese, prepoznavanje neverbalne komunikacije,...).	44 Podobnost med KDO in mediacijo
44	Sam koncept delovnega odnosa v socialnem delu (dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema, osebno vodenje, etika udeležnosti,...) ima podobnosti s postopkom mediacije. Delovni odnos definira socialnega delavca in uporabnika kot sodelavca v odkrivanju, raziskovanju in soustvarjanju rešitev – razlika je v tem, da pri mediaciji mediator rešitev ne soustvarja, ampak samo vodi pogovor, da medianta pridete do rešitve sama, ki bo sprejemljiva za oba. Naloga socialnega delavca pa je tako kot naloga mediatorja, da vzpostavi varen prostor za pogovor, ki zagotavlja vsakemu uporabniku oz. udeležencu v konfliktu, da se ga vidi in sliši, prostor, v katerem vsak pride do besede – tako v definiciji problema, kot v raziskovanju rešitve. Tako kot projekta pomoči v socialnem delu ne moremo začeti brez jasnega dogovora o sodelovanju, tako tudi mediacije ne moremo pričeti brez dogovora in pojasnitve določenih korakov. Pri konceptu delovnega odnosa kot tudi pri mediaciji vsak vstopi s svojo definicijo problema (instrumentalna definicija problema). Osebno vodenje, ki je vodenje k rešitvam, vodenje k dogovorjenim ciljem, odkrivanje in soustvarjanje rešitev je skupno tako konceptu delovnega odnosa kot mediaciji.	45 način dela v mediaciji
45		46 način dela v SD
46		47 Podobnost med KDO in mediacijo
47		48 Podobnost med KDO in mediacijo
48		49 Način dela
49	Koncept socialnega dela zahteva sodelovanje vseh udeležencev v problemu, ki so ves čas aktivni, gre za skupno	

št	Intervju	Koda 1. reda
50	ustvarjanje rešitev, da bi udeleženci v problemu postali udeleženci v rešitvi. M:Koliko svetovalnih pogovorov v povprečju opravite na teden? Pri koliko od teh uporabite tehnike mediacije (lahko približno ocenite v %)? Ali mediacijske tehnike uporabljate tudi na katerih drugih področjih svetovalnega dela? Če da, na katerih (delo s starši idr.)? MO: Težko procentualno ocenim koliko pogovor opravi tedensko. Včasih je tega ogromno, tudi po več svetovalnih pogovorov dnevno, včasih pa opravi le kakšnega.	50 Pogostost svetovalnih pogovorov
51	Same formalne mediacije ne izvajam, lahko pa rečem, da posamezne mediacijske tehnike uporabljam pri vseh pogovorih.	51 Formalizacija postopkov
52	M:Kdaj in kako se odločite za uporabo mediacijskih tehnik pri svetovalnem pogovoru? Ali sodelujočim nazorno predstavite, da boste uporabili mediacijske tehnike?	52 Pogostost uporabe tehnik
53	MO: Mediacijske tehnike pri svetovalnih pogovorih uporabljam spontano. Sodelujočim ne predstavim nazorno, da bom uporabila določeno mediacijsko tehniko.	53 Način dela
54	M:Kako ocenjujete uporabnost-mediacijskih tehnik v svetovalni službi? Če menite, da so uporabne, pri katerem segmentu svetovalnega dela (delo s starši idr.). Kako uporabne se vam zdijo v svetovalnem pogovoru? Ali se vam katera tehnika mediacije še posebej izkazuje za uporabno? Ali obstaja situacija, v kateri ne bi mediacijske tehnike v nobenem primeru ne bi uporabili? Katera?	54 Formalizacija postopkov
55	MO: Menim, da so mediacijske tehnike pri delu v svetovalni službi zelo uporabne. Mediacijske tehnike so uporabne pri reševanju konfliktov med učenci, učitelji in učenci, med učitelji in starši, med starši. Gre za novo kulturo reševanja konfliktov, ki temelji na konstruktivni komunikaciji, iskanju skupne rešitve, kjer ni zmagovalca in poraženca in ki bo zadovoljila obe strani. Glavna prednost tovrstnega načina reševanja konfliktov je, da mladi spoznavajo, da so sami odgovorni za svoje ravnanje, prav tako se zmanjšuje nasilno vedenje otrok in mladostnikov, naučijo se tudi aktivnega poslušanja sogovornika, naučijo se izraziti čustva na miren, pozitiven način, znajo se dogovoriti in poiskati rešitve, s tem pa se razvija kritično mišljenje učencev. Težko bi izluščila posamezno tehniko, ki se mi zdi še posebej uporabna, saj je vsaka zase v določeni fazi razgovora pomembna in uporabna.	55 Uporabna vrednost mediacije
56		56 novi načini reševanja konfliktov
57		57 Uporabna vrednost mediacije
58		58 uporabnost tehnik
59		59 uporabnost posameznih tehnik v procesu
60	So pa določene situacije, ko je včasih potrebno, da sama sprejem kakšno odločitev oz. ukrep namesto udeležencev v konfliktu, sicer pa jim vedno damo možnost, da povedo svoje videnje problema oz. konflikta. Imam v mislih en primer, ki se je zgodil nedolgo nazaj. Starši so bili takrat preveč čustveno vpleteni in niso bili sposobni sprejeti pravih odločitev oz. rešitev. Ko smo jim predlagali svojo, se jim je le-ta zdelo skrajno nedopustna, pa čeprav smo zagovarjali, da je le-ta edina ustrezna, ki je v dobrobit otroka. V tem trenutku smo morali poseči in kot šola potegniti potezo, ki jo starši niso bili sposobni v tistem trenutku. Že naslednji dan, pa so se z zadovoljstvom zahvaljevali, da je bila rešitev prava in v korist otroka, kar je pa najbolj pomembno. M:Ali mediacijske tehnike oz. načine ravnanja uporabljate tudi zunaj delovnega okolja? Če da, kje in katere tehnike ste že uporabili?	60 način dela

št	Intervju	Koda 1. reda
61 62	MO: Mediacijske tehnike pri razreševanju konfliktov uporabljam tudi v zasebnem življenju. Konflikti so sestavni del našega življenja in dobro je, da poznamo tehnike, ki pripomorejo k mirnemu in konstruktivnemu razreševanju le-teh.	61Uporaba mediacije v zasebnem življenju 62 uporabnost tehnik pri reševanju konfliktov

Svetovalna delavka 3

št	Intervju	Koda 1. reda
63	M: Ok, najprej nekaj osnovnih vprašanj (starost, delovno mesto, izobrazba, delovna doba v svetovalni službi)	63Delovna doba v
64	U: Stara sem 38let in sem zaposlena v šolski svetovalni službi (srednja šola, kjer delam že osem let.). Po izobrazbi sem univ. dipl. psih.	svetovalni službi – delovne izkušnje
65	M:Kako ste izvedeli za mediacijo?	64Formalna izobrazba
	U:Mediacijo (šolsko) mi je predstavil svetovalni delavec na osnovni šoli (katerega sem nadomeščala za polovični delovni čas), ki je usposabljal učence višjih razredov za medvrstniške mediatorje.	65Seznaittev z mediacijo
	M:Zakaj ste se odločili za uporabo mediacije, kaj vas je pritegnilo k mediaciji? Ali ste se pred tem čutili dovolj kompetentni za izvajanje svetovalnih pogovorov? Ste vam zdi, da vam je formalno izobraževanje dalo dovolj kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov?	66Formalna izobrazba
66	U: Po izobrazbi sem univ. dipl. psih. Ob pričetku dela na šoli so bila zelo dobrodošla vsakršna dodatna izobraževanja in usposabljanja, ki so poleg teoretične podlage nudila še praktično preizkušanje (igre vlog, analize.....). Mediacija mi je bila zanimiva, ker se uporablja v situacijah, ki na šoli pogosto privedejo do obravnave v svetovalni službi, uporabljajo pa se tehnike, ki se uporabljajo tudi pri svetovanju.	67Potreba po dodatnem izobraževanju
68	Formalno izobraževanje je tako dalo dovolj kompetenc za izvajanje svetovanja, mediacija je te kompetence podkrepila. Večji občutek kompetentnosti pa prinese praksa, kilometrina.	68Motiv za izobraževanje
69	M:Ali ste v okviru mediacije spoznali katere nove tehnike oz. načine strokovnega ravnanja? Če da, katere? Ste katere od predstavljenih tehnik že predhodno poznali pod kakšnim drugim terminom? Če da, katere?	69Uporabna vrednost izobraževanja
70	U:Tehnike, ki se uporabljajo v mediaciji, se uporabljajo tudi v svetovalnih in terapevtskih situacijah. Mislim, da se niti v terminih ne razlikujejo, vsaj ne bistveno. Kot mediacijske tehnike smatram bolj tehnike, ki se za razliko od svetovalnih uporabljajo bolj v specifičnih situacijah (v konfliktno situacijo vpleteni dve ali več strani, ki za doseg cilja – rešitev konflikta, koristijo posrednika – mediatorja).	70Tehnike mediacije kot del svetovalnega dela
71	M:Koliko svetovalnih pogovorov v povprečju opravite na teden? Pri koliko od teh uporabite tehnike mediacije (lahko približno ocenite v %)? Ali mediacijske tehnike uporabljate tudi na katerih drugih področjih svetovalnega dela? Če da, na katerih (delo s starši idr.)?	71 razumevanje mediacijskih tehnik
72	U:Tedensko opravi v povprečju 10 do 15 svetovalnih pogovorov. Tehnike mediacije uporabljam pri reševanju situacij na relaciji dijak-dijak, dijak – starš, dijak-učitelj, učitelj-starš, v kolikor je narava problematike in situacije takšna, da pridejo v poštev. Težko opredelim v %, mogoče cc 30%.	72pogostos svetovalnih pogovorov
73	M:Kdaj in kako se odločite za uporabo mediacijskih tehnik pri svetovalnem pogovoru? Ali sodelujočim nazorno predstavite, da boste uporabili mediacijske tehnike?	73delo z uporabniki
74	U:Pri razgovorih se nikoli zavestno ne odločim za uporabo katerekoli tehnike, uporabo tehnik, načinov, sredstev sproti prilagajam situaciji. Glede na situacijo se kvečjemu odločim, ali bom bolj v vlogi mediatorja (ki usmerja, spodbuja proces k iskanju skupnih rešitev) ali svetovalnega delavca, ki po potrebi v situaciji še kaj jasneje postavi in zahteva.	74Zavestna odločitev za uporabo tehnik
75	Sodelujočim pri svetovanju nikoli ne razlagam, katere tehnike bodo uporabljene. Glede na to, da se je treba pogosto	75Način dela

št	Intervju	Koda 1. reda
77	prilagajati razvoju razgovora, niti ni vnaprej možno napovedati uporabe posamezne tehnike. M: Kako ocenjujete uporabnost-mediacijskih tehnik v svetovalni službi? Če menite, da so uporabne, pri katerem segmentu svetovalnega dela (delo s starši idr.). Kako uporabne se vam zdijo v svetovalnem pogovoru? Ali se vam katera tehnika mediacije še posebej izkazuje za uporabno? Ali obstaja situacija, v kateri ne bi mediacijske tehnike v nobenem primeru nebi uporabili? Katera?	76način dela 77način dela
78	U: Mediacijske tehnike so uporabne v svetovalni službi enako kot tehnike svetovanja (pravzaprav neke jasne ločnice ne zaznavam). Mediacijske tehnike uporabljam predvsem v situacijah, kjer je vpletenih več uporabnikov (ni važno, ali gre za odnos dijak-dijak, dijak-starš, dijak-učitelj, starš-učitelj...) , ki morajo najti skupno rešitev, pa v začetni fazi ne izhajajo vsi iz istega stališča (konflikti med dijaki, nestrinjanje med dijakom in staršem, med dijakom in učiteljem, med staršem in učiteljem....vsebine problema pa so lahko zelo različne). Pogosto so to situacije, ko so dijaki napoteni v svetovalno službo, da se problem reši oz. je potrebna vpletenost nepristranske osebe, ki pomaga pripeljati do rešitve. Pri samem svetovalnem delu pa gre pogosto bolj za nudenje informacij, usmerjanje.	78Uporabna vrednost mediacijskih tehnik
79	U: Zavestna nikoli, se pa v kakšni kritični situaciji včasih »vklopi« kakšna pogosto uporabljena reakcija iz svetovalne službe.	79Zavestna Odločitev za tehnike
80	V skoraj vsaki situaciji je prisotno aktivno poslušanje in spraševanje, povzemanje, pogosto je zaradi »neustreznega« izražanja potreben tudi reframing.	80Tehnike mediacije kot del svetovalnega dela
81	Po mojem je vsaka tehnika uporabna v kakšni situaciji..... M: Ali mediacijske tehnike oz. načine ravnanja uporabljate tudi zunaj delovnega okolja? Če da, kje in katere tehnike ste že uporabili?	81Uporabna vrednost mediacijskih tehnik
82	U: Zavestno nikoli, se pa v kakšni kritični situaciji včasih »vklopi« kakšna pogosto uporabljena reakcija iz svetovalne službe.	82 zavestna uporaba mediacije

Svetovalna delavka 4

št	Intervju	Koda 1. reda
83	M: Ok, najprej nekaj osnovnih vprašanj (starost, delovno mesto, izobrazba, delovna doba v svetovalni službi)	83Delovna doba v
84	P: 34let, sedem let delam v svetovalni službi na OŠPP , in sem diplomirani profesor defektologije .	svetovalni službi –
	M: Kako ste izvedeli za izobraževanje za mediatorja?	delovne izkušnje
85	P: Za izobraževanje sem izvedela na delovnem mestu – dejansko je bilo predstavljeno, kaj mediator sploh je, bila je tudi kratka predstavitev in potem smo se lahko delavci ustanove odločili za dodatno izobraževanje v tej smeri.	84Formalna izobrazba
	M: Zakaj ste se odločili za izobraževanje iz medicacije, kaj vas je pritegnilo k izobraževanju? Ali ste se pred izobraževanjem čutili dovolj kompetentni za izvajanje svetovalnih pogovorov? Ste vam zdi, da vam je formalno izobraževanje dali dovolj kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov?	85Seznanitev z medicacijo
86	P: Za nadaljnje izobraževanje sem se odločila, ker se mi je medicacija zdela zanimiv način iskanja kompromisov,	86Motiv za izobraževanje
87	uporabna tako pri delu kot v zasebnem življenju. Zdelo se mi, da lahko s tovrstnim izobraževanjem doprinesem	87uporabna vrednost
88	tako v službi kot tudi, da bom preko tega izobraževanja osebno zrasla. Pred izobraževanjem sem se pogosto počutila dovolj kompetentno za izvajanje svetovalnih pogovorov, vendar sem tekom izobraževanja ugotovila, da dejansko nisem imela dovolj kompetenc oziroma nisem bila naravnana v pravo smer. Po izobraževanju sem ugotovila, da formalno izobraževanje ne da dovolj kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov, da potrebujemo alternative kot je medicacija.	izobraževanja
89	M: Ali ste v okviru izobraževanja za mediatorja spoznali katere nove tehnike oz. načine strokovnega ravnanja? Če da, katere? Ste katere od predstavljenih tehnik že predhodno poznali pod kakšnim drugim terminom? Če da, katere?	88kompetence pridobljene s formalno izobrazbo
90	P: Tekom izobraževanja sem spoznala kar nekaj novih tehnik oziroma načinov, kako strokovno ravnati.	89Potreba po dodatnem izobraževanju
91	Izpostavila bi predvsem način poslušanja, saj se mi zdi, da pred izobraževanjem za mediatorja dejansko nisem poslušala oziroma slišala, kaj želi sogovornik povedati. To se mi zdi najbolj pomembno načelo medicacije – da je nekdo slišan in zdi se mi, da nam tega formalno izobraževanje ne da. Kar se tiče drugega vprašanja, sem eno ali dve tehniki že poznala od prej, vendar se v tem trenutku na žalost ne spomnim terminov.	90Novosti – nove tehnike
92	M: Koliko svetovalnih pogovorov v povprečju opravite na teden? Pri koliko od teh uporabite tehnike medicacije(lahko približno ocenite v %)? Ali medicacijske tehnike uporabljate tudi na katerih drugih področjih svetovalnega dela? Če da, na katerih (delo s starši idr.)?	91Predhodno Znanje o medicaciji
93	P: Na teden opravi približno pet svetovalnih pogovorov – to je neko povprečje... Pride teden, ko opravi samo enega ali dva, včasih tudi nobenega. In pride teden, ko jih opravi tudi do deset. Tako da v povprečju bi ocenila, da jih je približno pet na teden. Pred samim izobraževanjem sem precej redko uporabljala medicacijske tehnike – pogosto sem opravila razgovor, kot sem se naučila preko formalnega izobraževanja, morda sem uporabila kakšen delček medicacije, pa se tega sploh nisem zavedala. Če bi morala oceniti, koliko je to v odstotkih, bi rekla, da slabih 10%. in moram reči, da se dobro obnese.	92 pogostost svetovalnih pogovorov
94		93Pogostost uporabe tehnik
95		94nezavedna uporaba medicacije
		95Uporaba medicacija v različnih sferah

št	Intervju	Koda 1. reda
96	M: Kdaj in kako se odločite za uporabo mediacijskih tehnik pri svetovalnem pogovoru? Ali sodelujočim nazorno predstavite, da boste uporabili mediacijske tehnike?	svetovalnega dela
97		
98	P: Za uporabo mediacijskih tehnik se pogosto sploh ne odločim, se mi zdi, da jih že avtomatsko uporabim. Zavestno pa se za njih odločim, ko rešujem konflikte in spore med učenci, učitelji, starši (in seveda kombinacije le-teh). V večini jim tudi predstavim, kaj mediacija sploh je in da jo bom uporabila pri pogovoru oziroma najprej prosim za dovoljenje in privolitev uporabe teh tehnik pri razreševanju konfliktov.	96nezavedna uporaba mediacije 97zavestna odločitev za uporabo tehnik 98Formalizacija postopkov
99	M: Kako ocenjujete uporabnost-mediacijskih tehnik v svetovalni službi? Če menite, da so uporabne, pri katerem segmentu svetovalnega dela (delo s starši idr.). Kako uporabne se vam zdijo v svetovalnem pogovoru? Ali se vam katera tehnika mediacije še posebej izkazuje za uporabno? Ali obstaja situacija, v kateri ne bi mediacijske tehnike v nobenem primeru ne bi uporabili? Katera?	
100	P: Mediacijske tehnike so izredno uporabne pri svetovalnem delu in menim, da bi jih moral znat uporabljati vsak, ki opravlja to storitev. Po mojem mnenju so te tehnike dejansko uporabne v vseh segmentih svetovalnega dela.	99uporabna vrednost tehnik
101	Najbolj uporabne so seveda pri delu z učenci, saj pogosto želijo biti samo slišani. Pa seveda tudi pri delu s starši in učitelji. Ker se mi zdijo precej uporabne, jih dejansko uporabljam pri vsakodnevnem delu oziroma pri svetovalnih pogovorih. Trenutno se ne spomnim nobene situacije, v kateri ne bi uporabila mediacijskih tehnik – je pa uporaba le-teh precej odvisna od sogovornikov; včasih naletiš na starša ali učitelja, ki s svojim pristopom onemogoča uporabo mediacijskih tehnik in v takšnem primeru poskusim enkrat ali dvakrat z uporabo, potem pa te tehnike opustim.	100uporabna vrednost tehnik 101delo z uporabniki 102Odločitev za neuporabo 103uporaba oz. neuporaba tehnik glede na uporabnika
102	M: Ali mediacijske tehnike oz. načine ravnanja uporabljate tudi zunaj delovnega okolja? Če da, kje in katere tehnike ste že uporabili?	
103	P: Mediacijske tehnike uporabljam tudi v zasebnem življenju. Dvakrat sem celo poskusila mediacijo izvesti znotraj družinskega kroga, pa sem ugotovila, da sem preveč osebno vpletena kot mediator in da me tudi medianti niso jemali kot neko strokovno usposobljeno osebo, zato sem nadaljnje poskuse opustila. Se pa trudim, da določene tehnike oziroma elemente mediacije uporabljam tudi v zasebnem življenju – predvsem pri reševanju raznih konfliktov in pri pogovorih se trudim uporabljati aktivno poslušanje, da ima sogovornik občutek, da je slišan.	104uporaba tehnik izven delovnega okolja 105uporaba tehnik izven delovnega okolja

Svetovalna delavka 5

št	Intervju	Koda 1. reda
106	M: Ok, najprej nekaj osnovnih vprašanj (starost, delovno mesto, izobrazba, delovna doba v svetovalni službi)	106Delovna doba v
107	MI: Starost: 43, Delovno mesto: zaposlena sem v šolski svetovalni službi na osnovni šoli , in sem univ. dipl. soc.del. , Delovna doba v svetovalni službi: 15let	svetovalni službi – delovne izkušnje
108	M: Kako ste izvedeli za izobraževanje za mediatorja?	107Formalna izobrazba
	MI: Najprej smo meli organizirano izobraževanje za vse zaposlene naše šole, to je bilo 3 oziroma štiri urno srečanje. Na podlagi tega pa se je iz vsake šole v Velenju odločili trije predstavniki vsake OŠ v Velenju in med temi tremi sem za našo šolo bila tudi jaz.	108Seznanitev z mediacijo
	M: Zakaj ste se odločili za izobraževanje iz mediacije, kaj vas je pritegnilo k izobraževanju? Ali ste se pred izobraževanjem čutili dovolj kompetentni za izvajanje svetovalnih pogovorov? Ste vam zdi, da vam je formalno izobraževanje dali dovolj kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov?	109Motiv za izobraževanje
109	MI: Najbolj to da se bojo spoznale in razvile neke nove veščine, ki mi bodo pomagale pri svetovalnem delu, to najbolj,	110Občutek kompetentnosti na
110	nek nov svež veter. Ja v osnovi v šatartu gotovo a ne, pa praksa sama je prinesla. No če se čisto na začetek vrnem,	podlagi formalne izobrazbe
111	gotovo sem imel tud kar nekaj izkušenj, zato ker smo meli dost teh vaj, zdej pa če nazaj gledam, so pa gotovo bili to	111Izkušnje
112	začetki kot vsaki, v povoju. Na izkušnjah se pa res ogromno dobi. Je pa res, da fajn je it na ta izobraževanja, ker potem te tehnike se večinoma lahko med sabo prepletajo.	pridobljene preko dela
	M: Ali ste v okviru izobraževanja za mediatorja spoznali katere nove tehnike oz. načine strokovnega ravnanja? Če da, katere? Ste katere od predstavljenih tehnik že predhodno poznali pod kakšnim drugim terminom? Če da, katere?	112Motiv za izobraževanje
113	MI: Ja tudi v svetovalnem, da je potrebno zelo poslušat tistega, ki pride na razgovor, potem ne mu takoj ponuditi rešitev, to je ozaveščati to, pa da rešitev izhaja iz človeka samega. Mu pomagat slišati to kar sam pove in predlaga	113Način dela
114	oziroma potegnati to ven iz njega. Pa mogoče to, od mediacije mi je najbolj ostalo, da človeka ne vprašam zakaj. Prav gotovo, mislim tak ko sem prej rekla, ta vprašanja zakaj, ne, kaj v človeku sproži, to smo gotovo že pri samem študiju že spoznali. Medtem, ko pri kaki stvari moraš vprašati, ampak se da tud na drugačen način. In tu se mi je zdelo najbolj	114Uporabna vrednost
115	vrednost tega kaj v človeku nardi, ko mu rečeš zakaj si to storil, da ga napenališ, da ga obrneš proti sebi, da ga zgubiš	izobraževanja
116	v procesu svetovanja in pomoči. Drugače je pa tu neka taka potrpežljivost, ko smo rekli lupljenje čebule, to se mi zdi	115Formalna izobrazba
117	da je stvar, ki se je na novo prebudila v men, sej te stvari smo poznali ampak potem, ko more človek na hitro svetovat	116Uporabna vrednost
118	pa akutno reševati stvari, tukaj nekako pozabiš al pa sem pozabila na te stvari, sploh če hočem na hit neki narediti. Ampak zdaj mi je pa ta mediacija to zelo osvestila, se velikokrat to spomnim, tud privat. S tem sem znanje nekak osvežila. Pa glede na to da je že kar nekaj časa od kar sem bila na mediaciji, je to izjemno močno ostalo v meni.	izobraževanja
	M: Koliko svetovalnih pogovorov v povprečju opravite na teden? Pri koliko od teh uporabite tehnike mediacije (lahko približno ocenite v %)? Ali mediacijske tehnike uporabljate tudi na katerih drugih področjih svetovalnega dela? Če da, na katerih (delo s starši idr.)?	117Način dela
		118Uporabna vrednost
		izobraževanja
		119Prepletanje

št	Intervju	Koda 1. reda
119	MI: Hmmm, to so kratki, hitri , akutni in pa daljši. To je težko ocenit. Pri meni se zdaj to zelo prepleta, tako da verjetno kar pri vseh. Uporabljam jih tudi na drugih področjih mojega dela, recimo tudi pri telefonu (Tom telefon o.p.),	formalnega znanja in mediacije
120	ko se dežurna, tud tam se mi pozna. Pa tud doma se kar velikrat zalotim. To mi je res od vseh izobraževanj, ta	120Uporabna vrednost
121	mediacija najbolj ostala, pa tako praktična se mi zdi.	izobraževanja
	M: Kdaj in kako se odločite za uporabo mediacijskih tehnik pri svetovalnem pogovoru? Ali sodelujočim nazorno predstavite, da boste uporabili mediacijske tehnike?	121Odločitev za uporabo mediacije
	MI: Recimo, če je tako čist zavestno, potem bi rekla, da takrat povabim otroka na mediacijo. To je tisto zavestno. Drugač pa v samem razgovoru, ko se z učencem pogovarjam , ko pridem do tiste točke, ko bi ga vprašala zakaj si to naredil, to me najbolj takrat, a ne, dajva raj to naokrog vprašat, dajma tako, da bo razjasnu. Ko bi učenca najraje to vprašala, pa vem, da s tem ne bom nič pomagala. Kako bi rekla, med razgovorom samim se spomnem, aha, ne bom tega uporabla, bom raje uporabla mediacijo – mediacijsko veščino, to pomeni mal daljši razgovor, ampak po tej potim probam nekako prit do težave oziroma da povre zakaj je kako stvar naredil. Če jih povabim, na mediacijo jim povem in predstavim mediacijo, medtem ko pa če je sam razgovor in v sredini nekje notr vidi, da bi pa tu uporabila, takrat pa ne.	122Odločitev za uporabo tehnike
122		123Formalizacija postopkov
123	M: Kako ocenjujete uporabnost-mediacijskih tehnik v svetovalni službi? Če menite, da so uporabne, pri katerem segmentu svetovalnega dela (delo s starši idr.). Kako uporabne se vam zdijo v svetovalnem pogovoru? Ali se vam katera tehnika mediacije še posebej izkazuje za uporabno? Ali obstaja situacija, v kateri ne bi mediacijske tehnike v nobenem primeru ne bi uporabili? Katera?	124Uporabna vrednost mediacije
124		125Uporabna vrednost mediacije
125	MI: Men se zdi da je zelo uporabna, jaz doživljam to kot zelo uporabno, mogoče tud ker sem po naravi taka, da bi bolj vihravo kako stvar spelala. Nekak mediacije me ustavi, pa da še bolj prislunem tistemu ko ma težavo. To se mi zdi, da mi je mediacija najbolj pomagala. Pa to, da res tisto kar smo že na faksu se učili, odgovor v človeku, ne tisto ko ti	126Formalna izobrazba
126	misliš, da bo njegova rešitev, ampak da mu pomagaš, da si tisto njegovo, da si jo upa in drzne uresničit. Ta mediacije mi je to še bolj ven potegnala in te mediacijske veščine tu res pomagajo. Se mi zdi da je res zelo uporabno. Uporabna se mi zdi tud z starši, tud z sodelavci, saj pravim in privat doma v odnosu do otrok, do moža oziroma kjerkoli funkcioniram doživljam to zelo pozitivno.	127Uporabna vrednost mediacije na ravni uporabnikov
127	Aktivno poslušanje, no to poslušanje se mi zdi da zelo prebuja, res do konca poslušat in slišat. In to mi je tud ostalo, recimo, če se dva kregata, da dovolim oziroma da pomagam tistmu, ki je potlačen, da je tudi on slišan. To se mi zdi, da mi je tud ostalo, da sta oba v enakopravnem položaju, da se oba slišita in da se nekako probata slišat en drugega. To je tudi ena ta stvar od mediacije.	128Uporabna vrednost posameznih tehnik
128	Ne, ne tega se pa ne spomnem. Mogoče, da se kdaj nebi spomnala pa mi je pol bilo žal uh, kako se pa tega nisem spomnila, v tem smislu. Večkrat pa razmišljam o tem kok se prepletajo, to pa.	129Odločitev za neuporabo
129	M: Ali mediacijske tehnike oz. načine ravnanja uporabljate tudi zunaj delovnega okolja? Če da, kje in katere tehnike ste že uporabili?	130uporaba tehnik izven delovnega okolja
130	MI: Tak ko sem prej povedala, da uporabljam tudi doma v odnosu do otrok, moža in v drugih privat situacijah. Aktivno poslušanje ja, pa sploh to recimo, kaj jaz vem, recimo, če kdo kaj ne pospravi, zakaj nisi pospravil, recimo da	131Osebna

št	Intervju	Koda 1. reda
131	raj rečem to je pa tukaj odloženo, se ti zdi da je to ok. Da ne napadam, to se mi zdi, da se najbolj pozna.	naravnost svetovalnih delavcev

Priloga 4: Združevanje kod v pojme

	Koda 1. reda	Pojmi
1,2,9,37, 38,41,63,64,66, 83,84, 88,106, 107,110,111,115,126	1 Formalna izobrazba 2 Delovna doba v svetovalni službi – delovne izkušnje 9 Formalna izobrazba 37 Formalna izobrazba 38 Delovna doba v svetovalni službi – delovne izkušnje 41 Formalna izobrazba 63 Delovna doba v svetovalni službi – delovne izkušnje 64 Formalna izobrazba 66 Formalna izobrazba 83 Delovna doba v svetovalni službi – delovne izkušnje 84 Formalna izobrazba 88 kompetence pridobljene s formalno izobrazbo 106 Delovna doba v svetovalni službi – delovne izkušnje 107 Formalna izobrazba 110 Občutek kompetentnosti na podlagi formalne izobrazbe 111 izkušnje pridobljene preko dela 115 Formalna izobrazba 126 Formalna izobrazba	REFERENCE
34,36,131	34 Osebna naravnost svetovalnih delavcev 36 Zaznamovanost komunikacije z mediacijo 131 Osebna naravnost svetovalnih delavcev	OSEBNA NARAVNANOST
17,21,27,50,72,73,92,101,	17 Področje dela svetovalne službe 21 Konfliktna situacija 27 delo z uporabniki 50 Pogostost svetovalnih pogovorov 72 pogostost svetovalnih pogovorov 73 delo z uporabniki 92 pogostost svetovalnih pogovorov 101 delo z uporabniki	PODROČJE DELA
3,23,25,26,30,32,45,46, 49,51,54,53,60,75,76,77,113,117,123	3 Način dela 23 Formalizacija postopkov 25 Formalizacija postopkov	NAČIN DELA

	Koda 1. reda	Pojmi
	26 Formalizacija postopkov 30 Naravnost v prihodnost 32 Občutki ob dajanju nasvetov 45 način dela v mediaciji 46 način dela v SD 49 Način dela 51 Formalizacija postopkov 53 Način dela 54 Formalizacija postopkov 60 način dela 75 Način dela 76 način dela 77 način dela 113 Način dela 117 Način dela 123 Formalizacija postopkov	
4,5,12,39,43,65,85,91,108,	4 Seznaiter z mediacijo 5 Predhodno Znanje o mediaciji 12 Tehnike mediacije kot del drugih predmetov 39 Seznaiter z mediacijo 43 Predhodno Znanje o mediaciji 65 Seznaiter z mediacijo 85 Seznaiter z mediacijo 91 Predhodno Znanje o mediaciji 108 Seznaiter z mediacijo	PREDHODNO VEDENJE O MEDIACIJI
6,8,10,13,40,42,67,68,69,86,87,89,109,112,114,116,118,120	6 Motiv za izobraževanje 8 motiv za izobraževanje 10 Potreba po dodatnem izobraževanju 13 Uporabna vrednost izobraževanja 40 Uporabna vrednost izobraževanja 42 Uporabna vrednost izobraževanja 67 Potreba po dodatnem izobraževanju 68 Motiv za izobraževanje 69 Uporabna vrednost izobraževanja 86 Motiv za izobraževanje 87 uporabna vrednost izobraževanja 89 Potreba po dodatnem izobraževanju 109 Motiv za izobraževanje 112 Motiv za izobraževanje 114 Uporabna vrednost	IZOBRAŽEVANJE

	Koda 1. reda	Pojmi
	izobraževanja 116Uporabna vrednost izobraževanja 118Uporabna vrednost izobraževanja 120Uporabna vrednost izobraževanja	
7,14,15,16,18,24,28,29,50,52,55,57,58,59,62, 78,81,93,99,100,124,125,127,128	7Uporabna vrednost mediacije 14Pogosta uporaba tehnik 15Uporaba mediacija v svetovnem delu 16Uporabna vrednost mediacije 18Pogostost uporabe tehnik 24 Uporabnost znanja mediacije 28Uporabna vrednost mediacije 29Pogostost uporabe tehnik 50Pogosta uporaba tehnik 52Pogostost uporabe tehnik 55Uporabna vrednost mediacije 57Uporabna vrednost mediacije 58 uporabnost tehnik 59 uporabnost posameznih tehnik v procesu 62 uporabnost tehnik pri reševanju konfliktov 78Uporabna vrednost mediacijskih tehnik 81Uporabna vrednost mediacijskih tehnik 93Pogostost uporabe tehnik 99uporabna vrednost tehnik 100uporabna vrednost tehnik 124Uporabna vrednost mediacije 125Uporabna vrednost mediacije 128Uporabna vrednost posameznih tehnik	UPORABNOST MEDIACIJE
11,56,61,90,104,105,130	11Novosti – nove tehnike 56 novi načini reševanja konfliktov 61Uporaba mediacije v zasebnem življenju 90Novosti – nove tehnike 104uporaba tehnik izven delovnega okolja 105uporaba tehnik izven delovnega okolja	DOPRINOS IZOBRAŽEVANJA

	Koda 1. reda	Pojmi
	130uporaba tehnik izven delovnega okolja	
19,20,22,31,33,35,74,79,82,94,96,97,102,103,121,122,129	19Uporaba procesa 20Odločitev za mediacijo (odvisno ali gre za tehnike ali proces) 22Odločitev za uporabo mediacije 31Zavestna Odločitev samo za tehnike ne proces 33Odločitev za izbiro metode 35Odločitev za neuporabo 74Zavestna odločitev za uporabo tehnik 79Zavestna Odločitev za tehnike 82 zavestna uporaba mediacije 94nezavedna uporaba mediacije 96nezavedna uporaba mediacije 97zavestna odločitev za uporabo tehnik 102Odločitev za neuporabo 103uporaba oz. neuporaba tehnik glede na uporabnika 121Odločitev za uporabo mediacije 122Odločitev za uporabo tehnik 129Odločitev za neuporabo	ODLOČITEV ZA UPORABO MEDIACIJE
44,47,48,70,71,80,95,119	44Podobnost med KDO in mediacijo 47Podobnost med KDO in mediacijo 48Podobnost med KDO in mediacijo 70Tehnike mediacije kot del svetovalnega dela 71 razumevanje mediacijskih tehnik 80Tehnike mediacije kot del svetovalnega dela 95Uporaba mediacija v različnih sferah 119 prepletanje formalnega znanja in mediacije	PODOBNOSTI IN RAZLIKE MED MEDIACIJO IN SVETOVALNIM DELOM

Priloga 5: Pripis empiričnih postavk relevantnim pojmom

Pojem	Št. postavke	Empirične postavke za pojme
REFERENCE	1	sem socialna pedagoginja
	2	6 let zaposlena v svetovalni službi v srednji šoli. Pravzaprav sem bila v svetovalni službi tudi na pripravništvu, tako da s tem vred sem v svetovalni službi 7 let
	9	študij socialne pedagogike dal odlično podlago za delo. Za svetovalne razgovore in intervencije
	37	sem šolska svetovalna delavka na osnovni šoli. Po izobrazbi sem univ. dipl. soc. del
	38	Na šoli sem zaposlena 5 let in pol
	41	Že pred izobraževanjem sem se čutila dovolj kompetentno za izvajanje svetovalnih pogovorov, saj mi je že sama fakulteta dala veliko znanja s tega področja
	63	sem zaposlena v šolski svetovalni službi (srednja šola, kjer delam že osem let.
	64	Po izobrazbi sem univ. dipl. psih.
	66	Po izobrazbi sem univ. dipl. psih.
	83	sedem let delam v svetovalni službi na OŠPP
	84	diplomirani profesor defektologije
	88	Pred izobraževanjem sem se pogosto počutila dovolj kompetentno za izvajanje svetovalnih pogovorov, vendar sem tekom izobraževanja ugotovila, da dejansko nisem imela dovolj kompetenc oziroma nisem bila naravnana v pravo smer.
	106	zaposlena sem v šolski svetovalni službi na osnovni šoli 15let
	107	in sem univ. dipl. soc.del
	110	Ja v osnovi v šatartu gotovo a ne, pa praksa sama je prinesla
	111	Na izkušnjah se pa res ogromno dobi
	115	to smo gotovo že pri samem študiju že spoznali
OSEBNA NARAVNANOST	126	Pa to, da res tisto kar smo že na faksu se učili, odgovor v človeku, ne tisto ko ti misliš, da bo njegova rešitev, ampak da mu pomagaš, da si tisto njegovo, da si jo upa in drzne uresničiti
	34	... Kot večina svetovanih delavcev sem tudi jaz z razlogom to. Z razlogov socialna pedagoginja. Večina nas je nagnjena k temu, da bi urejali stvari. Se mi zdi, da hočem nočem postanem mediator.
	36	V osnovi pa sigurno komunikacija nekoga, ki pozna tehnike, poteka na drugačen način, kot komunikacija nekoga, ki tega ni vešč. In tega ne moreš izklopiti. Avtomatsko zrcališ, iščeš rešitve, približuješ stališča, iščeš pomembne informacije....
PODROČJE DELA	131	Da ne napadam, to se mi zdi, da se najbolj pozna.
	17	Če bi rekla da je osnovno področje dela v svetovalni službi delo z dijaki
	21	konfliktnih situacijah. Najpogosteje med dijaki, včasih med dijaki in starši, ali med dijaki in učitelji... no to že redkeje
	27	Dijake in še prej učence je treba učiti da se zmenijo stvari sami, ne pa da moramo za vsako figo posredovati starši, učitelji, svetovalni delavci ali pa nekdo ki je mediator
	50	Težko procentualno ocenim koliko pogovor opravi tedensko
	72	Tedensko opravi v povprečju 10 do 15 svetovalnih pogovorov
	73	Tehnike mediacije uporabljam pri reševanju situacij na relaciji dijak-dijak, dijak – starš, dijak-učitelj, učitelj-starš,

Pojem	Št. postavke	Empirične postavke za pojme
	92	Na teden opravi približno pet svetovalnih pogovorov – to je neko povprečje...
	101	Najbolj uporabne so seveda pri delu z učenci, saj pogosto želijo biti samo slišani. Pa seveda tudi pri delu s starši in učitelji.
PREDHODNO VEDENJE O MEDIACIJI	4	na faksu. Ne vem točno kje in pri katerem predmetu... sigurno sem o njej kaj brala, pa tudi spomnim se predstavitve enega inštituta za mediacijo
	5	bilo to bolj na novo, kot nekaj kao novega in še v povojih. Pa mislim, da smo govorili o mediaciji v sodstvu,... Nekaj malega tudi o mediaciji v šoli. Da bi konkretno govorili strnjeno o tehnikah mediacije se pa ne spomnim... Se mi zdi da je to zdej postalo bolj moderno. Da se vse z mediacijo rešuje...Čeprav ne vem, če je to res taka novost...
	12	Aktivno poslušanje, jaz sporočila, različne komunikacijske tehnike, metakomunikacija in podobno, se mi zdijo tako temeljni del razgovorov v svetovalni službi
	39	Za izobraževanje sem izvedela od ravnateljice in dveh sodelavk-učiteljic, ki so se istega izobraževanja udeležile leto prej.
	43	Mediacijske tehnike so mi bile že prej poznane
	65	Mediacijo (šolsko) mi je predstavil svetovalni delavec na osnovni šoli (katerega sem nadomeščala za polovični delovni čas), ki je usposabljal učence višjih razredov za medvrstniške mediatorje.
	85	Za izobraževanje sem izvedela na delovnem mestu
	91	eno ali dve tehniki že poznala od prej, vendar se v tem trenutku na žalost ne spomnim terminov.
	108	Najprej smo meli organizirano izobraževanje za vse zaposlene naše šole, Na podlagi tega pa se je iz vsake šole v Velenju odločili trije predstavniki vsake OŠ v Velenju in med temi tremi sem za našo šolo bila tudi jaz.
IZOBRAŽEVANJE	6	po nekaj letih službe lahko kar malo pozabiš na katerega od prijemov, oziroma na katero od tehnik
	8	Najprej se mi je zdelo da nismo dobili nič konkretnega, nobenih navodil... pa jih pri delu kdaj rabiš..
	10	Morda je potreba po dodatnem izobraževanju izhajala še iz tega. Dobiti neke smernice za vodenje razgovorov....
	13	postavitev v proces mediacije nekaj kar mi je bilo zanimivo.
	40	Menim, da je mediacija oz. da so mediacijske tehnike uporabne na mnogih področjih. Mediacijske spretnosti so koristne tako pri formalni mediaciji, kot tudi pri razreševanju konfliktov v vsakdanjem življenju.
	42	vsaka dodatna izobraževanja še kako pomembna in koristna za dopolnitev že usvojenih znanj.
	67	Ob pričetku dela na šoli so bila zelo dobrodošla vsakršna dodatna izobraževanja in usposabljanja, ki so poleg teoretične podlage nudila še praktično preizkušanje
	68	Mediacija mi je bila zanimiva, ker se uporablja v situacijah, ki na šoli pogosto privedejo do obravnave v svetovalni službi, uporabljajo pa se tehnike, ki se uporabljajo tudi pri svetovanju.
	69	Formalno izobraževanje je tako dalo dovolj kompetenc za

Pojem	Št. postavke	Empirične postavke za pojme
		izvajanje svetovanja, mediacija je te kompetence podkrepila.
	86	Za nadaljnje izobraževanje sem se odločila, ker se mi je mediacija zdela zanimiv način iskanja kompromisov, uporabna tako pri delu kot v zasebnem življenju.
	87	Zdelo se mi, da lahko s tovrstnim izobraževanjem doprinesem tako v službi kot tudi, da bom preko tega izobraževanja osebnostno zrasla
	89	Po izobraževanju sem ugotovila, da formalno izobraževanje ne da dovolj kompetenc za izvajanje svetovalnih pogovorov, da potrebujemo alternative kot je mediacija
	109	Najbolj to da se bojo spoznale in razvile neke nove veščine, ki mi bodo pomagale pri svetovalnem delu, to najbolj, nek nov svež veter.
	112	Je pa res, da fajn je it na ta izobraževanja, ker potem te tehnike se večinoma lahko med sabo prepletajo.
	114	od mediacije mi je najbolj ostalo, da človeka ne vprašam zakaj. Prav gotovo, mislim tak ko sem prej rekla, ta vprašanja zakaj, ne, kaj v človeku sproži
	116	In tu se mi je zdelo najbolj vrednost tega kaj v človeku nardi, ko mu rečeš zakaj si to storil, da ga napenališ, da ga obrneš prosti sebi, da ga zgubiš v procesu svetovanja in pomoči.
	118	to se mi zdi da je stvar, ki se je na novo prebudila v men, sej te stvari smo poznali ampak potem, ko more človek na hitro svetovat pa akutno reševati stvari, tukaj nekako pozabiš al pa sem pozabila na te stvari, sploh če hočem na hit neki naredit. Ampak zdaj mi je pa ta mediacija to zelo osvestila, se velikokrat to spomnim
	120	od vseh izobraževanj, ta mediacija najbolj ostala, pa tako praktična se mi zdi.
DOPRINOS IZOBRAŽEVANJA	11	Ne vem, če bi lahko rekla, da sem v okviru izobraževanja iz mediacije spoznala kake nove tehnike. Se mi zdi, da sem se z vsemi že srečala v okviru faksa, pri predmetih komunikacija, socialno pedagoške intervencije, socialna psihologija, ipd.
	56	Gre za novo kulturo reševanja konfliktov,
	61	Mediacijske tehnike pri razreševanju konfliktov uporabljam tudi v zasebnem življenju
	90	Tekom izobraževanja sem spoznala kar nekaj novih tehnik oziroma načinov, kako strokovno ravnati
	104	Mediacijske tehnike uporabljam tudi v zasebnem življenju
	105	Se pa trudim, da določene tehnike oziroma elemente mediacije uporabljam tudi v zasebnem življenju –
	130	da uporabljam tudi doma v odnosu do otrok, moža in v drugih privat situacijah. Aktivno poslušanje ja, pa sploh
ODLOČITEV ZA UPORABO MEDIACIJE	19	Celoten proces ali pa skoraj celoten proces mediacije pa v konfliktnih situacijah, v pogovorih po konfliktih, med dijaki, dijaki in učitelji,... Včasih v pogovoru z dijakom in njegovimi starši
	20	Nekako proces mediacije vedno povezujem s konfliktnimi situacijami, posamezne tehnike pa razumem kot komunikacijsko orodje v vseh pogovorih...
	22	nikoli, oziroma vsaj zavestno se za to ne odločim pa ne v konfliktu med učitelji
	31	Včasih se zavestno odločim, da med pogovorom ne speljemo

Pojem	Št. postavke	Empirične postavke za pojme
		celega procesa
	33	Zato se zdaj včasih odločim, da enostavno povem kaj je treba. Če je kdo ogrožen, v prvi vrsti ni demokracije. Ampak jasno postavljena pravila, kaj se sme in kaj ne, brez možganske nevihte, iskanja rešitev ipd. Jasno in direktivno – potem pa lahko delamo naprej. Včasih kdo tudi ne zna in ne zmore videti različnih rešitev, takrat ponudim rešitev in preverim, če je zanj sprejemljiva. Če je, super, če ni, pa poiščemo drugo. Včasih se mi je zdelo da mora vse bit proces, zdaj pa včasih kaj tudi skrajšam
	35	Zdaj ko sem to vlogo ozaveštila, je včasih zavestno ne prevzamem. Ker v nasprotnem primeru si lahko mediator dan in noč. V družini, skupnosti
	74	Pri razgovorih se nikoli zavestno ne odločim za uporabo katerekoli tehnike, uporabo tehnik, načinov, sredstev sproti prilagajam situaciji
	79	Mediacijske tehnike uporabljam predvsem v situacijah, kjer je vpletenih več uporabnikov
	82	Zavestno nikoli, se pa v kakšni kritični situaciji včasih »vklopi« kakšna pogosto uporabljena reakcija iz svetovalne službe.
	94	, morda sem uporabila kakšen delček mediacije, pa se tega sploh nisem zavedala.
	96	Za uporabo mediacijskih tehnik se pogosto sploh ne odločim, se mi zdi, da jih že avtomatsko uporabim
	97	Zavestno pa se za njih odločim, ko rešujem konflikte in spore med učenci, učitelji, starši
	102	se ne spomnim nobene situacije, v kateri ne bi uporabila mediacijskih tehnik
	103	– je pa uporaba le-teh precej odvisna od sogovornikov; včasih naletiš na starša ali učitelja, ki s svojim pristopom onemogoča uporabo mediacijskih tehnik in v takšnem primeru poskusim enkrat ali dvakrat z uporabo, potem pa te tehnike opustim
	121	Recimo, če je tako čist zavestno, potem bi rekla, da takrat povabim otroka na mediacijo. To je tisto zavestno
	122	bi rekla, med razgovorom samim se spomnem, aha, ne bom tega uporabila, bom raje uporabila mediacijo – mediacijsko veščino, to pomeni mal daljši razgovor, ampak po tej potim probam nekako prit do težave
PODOBNOСТИ IN RAZLIKE MED MEDIACIJO IN SVETOVALNIM DELOM	129	Ne, ne tega se pa ne spomnem. Mogoče, da se kdaj nebi spomnala pa mi je pol bilo žal uh, kako se pa tega nisem spomnila, v tem smislu
	44	Sam koncept delovnega odnosa v socialnem delu (dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema, osebno vodenje, etika udeležnosti,..) ima podobnosti s postopkom mediacije
	47	Tako kot projekta pomoči v socialnem delu ne moremo začeti brez jasnega dogovora o sodelovanju, tako tudi mediacije ne moremo pričeti brez dogovora in pojasnitve določenih korakov
	48	Osebno vodenje, ki je vodenje k rešitvam, vodenje k dogovorjenim ciljem, odkrivanje in soustvarjanje rešitev je skupno tako konceptu delovnega odnosa kot mediaciji.
	70	Tehnike, ki se uporabljajo v mediaciji, se uporabljajo tudi v

Pojem	Št. postavke	Empirične postavke za pojme
		svetovalnih in terapevtskih situacijah. Mislim, da se niti v terminih ne razlikujejo,
	71	Kot mediacijske tehnike smatram bolj tehnike, ki se za razliko od svetovalnih uporabljajo bolj v specifičnih situacijah (v konfliktno situacijo vpleteni dve ali več strani, ki za dosego cilja – rešitev konflikta, koristijo posrednika – mediatorja).
	80	V skoraj vsaki situaciji je prisotno aktivno poslušanje in spraševanje, povzemanje, pogosto je zaradi »neustreznega« izražanja potreben tudi reframing.
	95	Zdaj uporabljam mediacijske tehnike tudi v drugih sferah svetovalnega dela – pri delu z učitelji, vodstvom šole, starši
	119	Pri meni se zdaj to zelo prepleta, tako da verjetno kar pri vseh. Uporabljam jih tudi na drugih področjih mojega dela, recimo tudi pri telefonu (Tom telefon o.p.), ko se dežurna, tud tam se mi pozna.

Priloga 6: Definiranje pojmov

Pojmi	Definicije pojmov
REFERENCE	Reference se v prvi vrsti nanašajo na formalno izobrazbo svetovalnih delavk, izobrazbo, ki so jo pridobile s študijem. Prav tako se nanašajo na delovno dobo v svetovalni službi. Poleg formalne izobrazbe in delovne dobe, se reference nanašajo še na izkušnje pridobljene preko dela. Vse to ima vpliv na občutek kompetentnosti, ki jo svetovalne delavke čutijo pri delu v svetovalni službi. Pojem opredeljujejo postavke 1,2,9,37, 38,41,63,64,66, 83,84, 88,106, 107,110,111,115,126
OSEBNA NARAVNANOST	Osebnostna naravnost zajema osebnostne značilnosti, ki jih svetovalne delavke prepoznajo pri sebi. Svetovalne delavke, pri sebi opažajo, da so bolj nagnjene k konstruktivnemu reševanju konfliktov, da so različne tehnike svetovalnega dela ponotranjile, da jih uporabljajo nezavedno v vseh sferah svojega življenja. Te značilnosti v večji meri pripisujejo svoji naravi prav tako pa znanju, ki so ga pridobile tekom študija. Pojem opredeljujejo postavke 34,36,131
PODROČJE DELA	Področje dela se nanaša na različna področja, kamor se svetovalni delavci na šolah aktivno vključujejo. V prvi vrsti so to svetovalni pogovori, ki jih svetovalni delavci opravljajo. Poleg samih svetovalnih pogovorov področje dela definirajo tudi skupine ljudi, s katerimi imajo svetovalni delavci stik. To dijaki in učenci prav tako pa so to tudi starši in učitelji oziroma sodelavci. Tretji vidik področja dela pa so situacije v katere se svetovalni delavci aktivno vključujejo. V največji meri gre tu za konfliktno situacijo na različnih relacijah (učenec – učenec, učenec – učitelj, starš – učitelj,...) Pojem opredeljujejo postavke 17,21,27,50,72,73,92,101
NAČIN DELA	Način dela definirajo različni načini dela, ki jih svetovalni delavci uporabljajo pri svojem delu. Mednje sodi tudi uporaba mediacije. Svetovalne delavke delajo po načinu naravnosti v prihodnost. Mediacione tehnike uporabljajo spontano in načine dela in tehnike (tudi mediacijo) zelo redko formalizirajo (formalno napovedo mediacione tehnike in uporabo mediacije). Prav tako uporabnike ne vodijo do rešitev ampak skupaj z njimi soustvarjajo (v primerih mediacije vodijo samo proces) in ustvarjajo varno okolje za pogovor. Pojem opredeljujejo postavke 3,23,25,26,30,32,45,46, 49, 51,53,54,60,75,76,77,113,117,123
PREDHODNO VEDENJE O MEDIACIJI	Predhodno vedenje o mediaciji definira znanje, ki so ga svetovalne delavke imele o mediaciji pred izobraževanjem. Pojem definirajo tehnike, ki so tako del mediacije kot del svetovalnega dela in jih svetovalne delavke že uporabljajo pri svojem delu.. Nekatere tehnike so poznale pod drugim imenom nekatere pa so jim bile povsem nove. Pojem prav tako definira seznanjenost z mediacijo (kje in na kakšen način so svetovalne delavke izvedele za mediacijo).

Pojmi	Definicije pojmov
	Pojem opredeljujejo postavke 4,5,12,39,43,65,85,91,108,
IZOBRAŽEVANJE	Pojem izobraževanje se nanaša predvsem na osvežitev in podkrepitev znanja pridobljenega z formalno izobrazbo. V ospredju je motiv za izobraževanje, naj bo to potreba po nekih konkretnih navodilih in orodji, ki jih lahko svetovalne delavke uporabijo pri svojem delu ali pa za potrebo po osebni rasti. Prav tako pojem definira podkrepitev kompetenc, ki jih svetovalne delavke imajo za večjo suverenost pri svojem delu. Pojem opredeljujejo postavke 6,8,10,13,40,42,67,68,69,86,87,89,109,112,114,116,118,120
DOPRINOS IZOBRAŽEVANJA	Doprinos izobraževanja opredeljuje nove tehnike, ki so jih svetovalni delavci pridobili in jih uporabljajo pri svojem delu. Prav tako je doprinos opredeljen tudi v negativno smer, saj nekateri svetovalni delavci niso spoznali nobenih novi tehnik. Velik del doprinosa opredeljuje tudi uporaba mediacije oziroma mediacijskih tehnik zunaj delovnega okolja, v zasebnem življenju in razumevanje, da gre pri mediaciji za novo kulturo reševanja konfliktov. Pojem opredeljujejo postavke 11,56,61,90,104,105,130
UPORABNOST MEDIACIJE	Uporabnost mediacije se nanaša na oceno svetovalnih delavk, koliko se jim zdi mediacija uporabna pri konkretnem delu, na katerih področjih se jim zdi uporabna (konfliktne situacije) in koliko tehnike mediacije konkretno uporabljajo pri svojem delu. Mediacija da svetovalnim delavcem neko usmeritev, kako voditi pogovor. Prav tako ima uporabno vrednost, saj uporabnike uči, kako konstruktivno reševati konflikte. Pojem opredeljujejo postavke 7,14,15,16,18,24,28,29,50,52,55,57,58,59,62,78,81,93,99,100,124,125,127,128
ODLOČITEV ZA UPORABO MEDIACIJE	Odločitev za uporabo mediacije opredeljujejo situacije v katerih se svetovalni delavec odloči za uporabo. To vpliva na odločitev ali bo uporabil celoten proces ali samo posamezne tehnike. Odvisno pa je tudi od tega ali se svetovalni delavec zavestno odloči da bo uporabil mediacijo namesto katere druge svetovalne tehnike ali pa se znanje samodejno »vklopi« (nezavedno) ko ga svetovalni delavec potrebuje. Pojem opredeljujejo postavke 19,20,22,31,33,35,74,79,82,94,96, 97,102,103,121,122,129
PODOBNOSTI IN RAZLIKE MED MEDIACIJO IN SVETOVALNIM DELOM	Podobnost in razlike med mediacijo in svetovalnim delom opredeljuje primerjava mediacije z drugimi tehnikami in procesi v svetovalnem delu. Svetovalni delavci (socialni delavci) proces mediacije primerjajo s konceptom delovnega odnosa v socialnem delu (v obeh primerih gre za podobnem proces dogovora in soustvarjanja vseh udeleženi). Podobnosti najdemo tudi v samih tehnika in terminih za poimenovanje posameznih tehnik. Pojem opredeljujejo postavke 44,47,48,70,71,80,95,119