

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Katarina Ulčar
Družinska mediacija v praksi socialnega dela
Diplomsko delo

Ljubljana, 2017

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Katarina Ulčar
Družinska mediacija v praksi socialnega dela
Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Ljubljana, 2017

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Katarina Ulčar

Naslov dela: Družinska mediacija v praksi socialnega dela

Kraj: Ljubljana

Leto: 2017

Št. strani: 114 **Št. slik:** 0 **Št. tabel:** 0 **Št. grafikonov:** 13 **Št. prilog:** 5

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Ključne besede: družinska mediacija, mediatorica, konflikt, razveza, center za socialno delo, socialno delo z družino

Povzetek: V teoretičnem delu diplomskega dela najprej opredelim proces razveze, kako se s tem reorganizira družina ter kakšno pomoč in podporo ob tem potrebuje. Eden izmed procesov pomoči, ko je družina na prehodu iz ene strukture v drugo, je lahko tudi družinska mediacija, ki jo v nadaljevanju opišem. Na koncu prvega dela ti dve temi združim in predstavim njuno povezavo v okviru centrov za socialno delo. Empirični del diplomskega dela temelji na kombinaciji kvantitativne in kvalitativne raziskave. Z njo sem želela raziskati obstoječe stanje ter prispevek in vlogo, zlasti družinske mediacije v praksi socialnega dela, konkretno na centrih za socialno delo v Sloveniji. Zanimalo me je, koliko socialnih in drugih strokovnih delavk in delavcev na centrih ima opravljeno usposabljanje za družinskega mediatorja, kakšna je razširjenost družinske mediacije kot formalno vodenega postopka s strani usposobljenega mediatorja in kako le ta poteka. Nadalje sem želela izvedeti, na kakšen način je mediacija vključena, tudi če je center kot take ne izvaja. Ugotovila sem, da je družinske mediacije kot samostojnega procesa prisotne zelo malo, v največ primerih jo socialni delavci, ki so usposobljeni za mediatorje, uporabljajo kot spretnosti ravnanja pri svojem delu ali pa uporabnike na mediacijo napotijo drugam. Večji razvoj mediacije kot formalno vodenega postopka s strani usposobljenega mediatorja pričakujem z začetkom veljavnosti pred kratkim sprejetega družinskega zakonika, ki na centre za socialno delo vključuje družinsko mediacijo.

Title: Family mediation in social work practice

Key words: family mediation, mediator, conflict, divorce, social work centre, social work with families

Summary: In the theoretical part of my diploma thesis, I first define the process of divorce, how this act reorganises the family, and what kind of help and support the latter needs. One of the help processes, when the family is in transition from one structure to another, can also be family mediation, which I also describe later on in the paper. At the end of the first part, I join these two topics and present their connection with social work centres. The empirical part of the diploma paper is based on a combination of quantitative and qualitative research. I wanted to explore the existing situation and the contribution and role of family mediation in the practice of social work, in particular in the centres for social work in Slovenia. I was interested in how many social workers and other professionals at these centres have completed family mediation training, what is the prevalence of family mediation as a formally guided procedure by a trained mediator and how it is performed. Moreover, I wanted to find out how mediation is involved even if it is not implemented as such by a social work centre. I have found that family mediation as a stand-alone process is considerably rare; in most cases, social workers who are also trained mediators use it as a skill in their work processes or refer users to attend mediation elsewhere. I expect the greater development of mediation as a formally guided procedure by a qualified mediator with the entry into force of the recently adopted Family Code, meaning that social work centres will also include family mediation.

PREDGOVOR

V zadnjem letniku študija socialnega dela sem se srečala z izbirnim predmetom »Mediacija v socialnem delu«. Z družinskimi spori sem se srečevala tudi v okviru opravljanja strokovne prakse na različnih področjih dela na centru za socialno delo. Začela sem razmišljati, kako se socialno delo in družinska mediacija lahko povezujeta, tako v teoriji kot v praksi. Povezava med temama je v meni prebudila željo po raziskovanju, priložnost za to pa sem videla v diplomskem delu.

V prvem teoretičnem delu diplomskega dela dam najprej poudarek na opredelitev družine in komunikacijo znotraj nje. Preko teme konflikta v družini preidem do razlage o razvezi zakonske zveze in razpadu zunajzakonske skupnosti. To je proces, ki ga je bistveno lažje sprejeti, načrtovati in se prilagoditi na nove razmere, če ob tem čutiš podporo in sodelovanje. Socialno delo z različnimi pristopi lahko ponudi družini pomoč ob njeni reorganizaciji, nekaj jih v nadaljevanju tudi opišem. V drugem delu pozornost posvetim družinski mediaciji, njenim glavnim načelom in fazam njenega postopka. Prav tako se osredotočim na različne tehnike, ki jih pri tej alternativni obliki reševanja sporov uporablja usposobljen mediator. Na koncu teoretičnega uvoda ti dve temi združim in predstavim njuno povezavo v okviru centrov za socialno delo.

Empirični del diplomskega dela temelji na kombinaciji kvantitativne in kvalitativne raziskave. Glavni namen je raziskati obstoječe stanje ter prispevek in vlogo, zlasti družinske mediacije v praksi socialnega dela, konkretno na centrih za socialno delo v Sloveniji. S pomočjo anketnega vprašalnika, namenjenega centrom za socialno delo v Sloveniji, sem poskušala pridobiti podatke o tem, koliko socialnih in drugih strokovnih delavk in delavcev na centru za socialno delo ima opravljeno usposabljanje za družinskega mediatorja, kakšna je razširjenost družinske mediacije kot formalno vodenega postopka s strani usposobljenega mediatorja ter na kakšen način je mediacija vključena, tudi če je center ne izvaja kot take. Kvalitativni del pa je sestavljen iz analize štirih intervjujev s socialnimi delavkami, ki imajo opravljeno izobraževanje za družinskega mediatorja in so zaposlene na centrih za socialno delo v Sloveniji, kjer družinsko mediacijo ponujajo kot formalno voden postopek s strani usposobljenega mediatorja oz. kot storitev/samostojno dejavnost/proces.

Zahvala

Hvala mentorici, doc. dr. Lei Šugman Bohinc, za strokovno podporo in usmerjanje pri pisanju diplomskega dela.

Hvala vsem socialnim delavkam, ki so bile pripravljene sodelovati v intervjujih.

Hvala vsem zaposlenim strokovnim delavcem in delavkam centrov za socialno delo, ki so se odzvali na sodelovanje in mi pomagali pri reševanju anket.

Hvala družini za vso pomoč in podporo.

Hvala prijateljem, za motivirajoče in spodbudne besede.

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1 DRUŽINA	1
1.1.1 Komunikacija in konflikti v družini.....	3
1.1.2 Razveza zakonske zveze in razpad zunajzakonske skupnosti	8
1.1.3 Socialno delo z družino – pomoč in podpora ob razvezi	9
1.1.4 Reorganizacija družine ob razvezi	12
1.2 DRUŽINSKA MEDIACIJA.....	18
1.2.1 Definicija, cilj in prednosti mediacije	18
1.2.2 Glavna načela družinske mediacije.....	19
1.2.3 Vloga mediatorja in komediacija	21
1.2.4 Faze postopka mediacije	21
1.2.5 Tehnike v mediaciji.....	23
1.3 MEDIACIJA IN SOCIALNO DELO.....	25
2. PROBLEM.....	29
3. METODOLOGIJA	31
3.1 VRSTA RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE	31
3.1.1 Spremenljivke v vprašalniku.....	31
3.2 RAZISKOVALNI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV	31
3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE	32
3.4 ZBIRANJE PODATKOV	32
3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	33
4. REZULTATI IN RAZPRAVA	35
4.1 PREDSTAVITEV KVANTITATIVNIH PODATKOV	35
4.2 PREDSTAVITEV REZULTATOV SKOZI ODGOVORE NA RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	42
5. SKLEPI	61

6. PREDLOGI	63
7. UPORABLJENA LITERATURA	65
8. PRILOGE	70
8.1 ANKETNI VPRAŠALNIK	70
8.2 VODILO ZA INTERVJU	73
8.3 IZBOR RELEVANTNIH IZJAV	74
8.4 PRIPISOVANJE POJMOV, KATEGORIJ IN TEM	82
8.5 UREJANJE POJMOV, KATEGORIJ IN TEM V HIERARHIJO	100
9. POVZETEK	106

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 4.1: Izobrazba zaposlenih	35
Grafikon 4.2: Delež usposobljenih za mediatorja na vseh CSD-jih skupaj	36
Grafikon 4.3, 4.4: Delež usposobljenih za mediatorja – primerjava socialni delavci in drugi strokovni delavci	36
Grafikon 4.5: Usposobljenost za mediatorja glede na stopnjo med vsemi zaposlenimi na CSD-ju	37
Grafikon 4.6: Usposobljenost za mediatorja glede na stopnjo – primerjava s socialnimi delavci in drugimi strokovnimi delavci	37
Grafikon 4.7: Možnost mediacije kot storitve/samostojne dejavnosti/procesa na CSD-ju	38
Grafikon 4.8: Potreba po mediaciji	39
Grafikon 4.9: Mediacija kot tema srečanj strokovnih timov	39
Grafikon 4.10: Načini vključevanja mediacije v delo	40
Grafikon 4.11: Načrtovanje družinske mediacije v prihodnosti	41
Grafikon 4.12: Obdobje izvajanja mediacijskega procesa	41
Grafikon 4.13: Spreminjanje števila mediacij	42

1. TEORETIČNI UVOD

1.1 DRUŽINA

Oprelitev družine

V zadnjem času prihaja do velikih družbenih sprememb sodobnega sveta. Spremljajoči dejavniki tega pa so spremembe družinskega življenja in nove oblike, ki se temu skušajo prilagoditi (Mešl 2007: 263). Še pred nekaj desetletji je prevladoval le en družinski model – nuklearna družina. Danes pa družino sestavljajo neporočeni pari z otroki ali brez, reorganizirane družine, istospolne družine, enostarševske družine, če omenim le najbolj očitne. Vsak po svoje si organizira družinsko življenje ter hitro prehaja iz enega načina družinskega življenja v drugega. Družinski poteki niso več predvidljivi in so težko napovedljivi (Švab 2001: 179). Ob tako raznolikem, kompleksnem in spremenljivem družinskem življenju danes ni mogoče postaviti enoznačne definicije sodobne družine, katere niti ne potrebujemo. To, kar potrebujemo, je vednost o postmoderni pluralnosti družinskih oblik. Te značilnosti so pomembno izhodišče za socialno delo z družinami, ker napotijo socialnega delavca, da se pridruži družini, kjer in kakor je definirala samo sebe (Čačinovič Vogrinčič 2008: 16–17).

Pluralizacija družinskega življenja

Glavna značilnost družinskega življenja v zadnjem času je prav intenzivno spreminjanje. Družinsko življenje postaja raznovrstno (Švab 2006: 63), govorimo o pluralizaciji družinskega življenja, katera zajema procese pluralizacije družinskih oblik, življenjskih stilov, življenjskih potekov, spreminjanje družinskih vrednot ter *znotrajdružinsko diferenciacijo*. Slednja pomeni pluralizacijo posameznih družinskih vlog, *spreminjanje družinskih vrednot* pa povezujemo s spreminjanjem predstav o družinskem življenju (Švab 2001: 80–81). Več pozornosti pa bi rada namenila predvsem prvim trem omenjenim. *Pluralizacija družinskih oblik* zajema vzporedne pojave, in sicer zmanjševanje števila nuklearnih družin in samih družinskih članov, naraščanje števila reorganiziranih in enostarševskih družin, pojav parastarševanja, naraščanje števila istospolnih družin in enočlanskih gospodinjstev (Švab 2001: 59). S tem procesom je tesno povezana *pluralizacija življenjskih stilov*, za katerega so značilne predvsem kohabitacije (Švab 2001: 80), neformalne zakonske zveze (Beck in Beck-Gernsheim 1999 v Švab 2001: 165). Spreminjanje družinskega življenja pa še posebej jasno nakazujejo *spremembe družinskih*

potekov v več razsežnostih. Vključujejo spreminjanje poročnega vedenja, ki postaja nestabilno in spremenljivo, prisotna je visoka stopnja reorganizacij družin. Posamezna obdobja družinskega poteka se daljšajo, krajšajo, se med sabo mešajo in podvajajo: podaljševanje prehoda iz družine staršev v lastno družino ali podaljšana mladost, obdobje aktivnega starševstva, starševstvo pred poroko, ponovno poročanje (Švab 2006: 64).

V poročne spremembe štejemo povečanje števila razvez, manj porok, več kohabitacij ter ponovno poročanje (Švab 2001: 165). Danes je razveza postala običajen del družinskega življenjskega poteka, temu pa sledi reorganizacija družine, večkrat pa tudi ponovna poroka (Švab 2006: 66). Glede števila razvez smo priča cikličnemu gibanju tega pojava (Tepavčević 2005: 211), od leta 1954, kamor segajo podatki, je bilo v Sloveniji registriranih 747 razvez (Statistični urad Republike Slovenije: Podatkovna baza SI-STAT). Število je intenzivno naraščalo do leta 1983, ko smo zabeležili 2710 razvez. Takrat se je trend obrnil, sicer ne tako drastično, vendar je število padlo in doseglo minimum leta 1995 (Tepavčević 2005: 211), ko je bilo razvez 1585 (Statistični urad Republike Slovenije: Podatkovna baza SI-STAT). Gibanje se je od takrat obrnilo v smer naraščanja (Tepavčević 2005: 211). Leta 2015 je bilo 2432 razvez. V letu 2005 so celo presegle mejo 2500, od takrat do zdaj pa se število bistveno ni spreminjalo (Statistični urad Republike Slovenije: Podatkovna baza SI-STAT). Menjala so se obdobja porasta in stagnacije. Podatek iz leta 2002 pravi, da se razveže že več kot vsaka tretja sklenjena zakonska zveza, vendar moramo upoštevati tudi podatek, da pada število sklenjenih zakonskih zvez (Tepavčević 2005: 212). Leta 1995 smo jih beležili 8245, v letu 2015 pa 6449, kar govori o skoraj 30-% padcu (Statistični urad Republike Slovenije, spletni vir, Podatkovna baza SI-STAT). Zmanjšuje se pomen zakonske zveze na račun vedno bolj prisotnih kohabitacij (Beck in Beck-Gernsheim 1999 v Švab 2001: 165). Pojav silovitega vzpona neformalnih zakonskih zvez (Švab 2006: 65) pa nam potrjujejo tudi podatki o številu otrok, rojenih zunajzakonske zveze, v letu 2015 je ta številka 11.944, torej za skoraj 40 % več, kot jih je bilo v istem letu rojenih v zakonski zvezi (Statistični urad Republike Slovenije: Podatkovna baza SI-STAT).

»Trdimo lahko, da je prav naraščanje števila razvez tisti dejavnik, ki najbolj določa nove značilnosti potekov v postmoderni« (Švab 2001: 165). V nadaljevanju diplomskega dela bom preko teme komunikacije in konflikta v družini prešla do teme prenehanja zakonske zveze in razpada zunajzakonske skupnosti ter jih podrobneje obravnavala.

1.1.1 Komunikacija in konflikti v družini

V tem poglavju želim predstaviti moč komunikacije v medosebnih odnosih. Komunikacijo definiramo kot izmenjavo informacij v procesu interakcije, pri čemer je vsaka interakcija tudi komunikacija (Čačinovič Vogrinčič 1998: 195). Temu se pridruži tudi Ule (2005: 264), ki pravi, da vsak komunikacijski proces poteka v ozadju socialnih interakcij in obratno, kjer socialni odnosi potekajo kot komunikacijsko dogajanje.

Komunikacija oblikuje skupne pomene družinskega življenja, ustvarja osebno ter družinsko zgodbo. Vse družinske značilnosti, kot so družinski vrednostni sistem, medsebojna bližina, osebnost posameznih članov in vsakodnevne navade, se kažejo v njihovem načinu medsebojnega sporazumevanja in prav v tem je med družinami največja razlika (Tomori 1994: 56).

Miller s sodelavci (1998 v Day 2010: 179) razlikujejo štiri vrste komunikacije v odnosih z bližnjimi: klepet, sodelovanje ali direktno pogovarjanje, tekmovalno ali kontrolirajoče pogovarjanje in metakomunikacijo.

Pri **klepetu** se teme pogovora običajno osredotočajo na aktualne novice, vremenske razmere, dnevno rutino in podobno. Namen tovrstnega pogovora je vzpostaviti medsebojne vezi in zgraditi zaupanje. Tiste ljudi, ki klepet preprosto preskočijo in se pomaknejo na poizvedbe lekcije, zahteve ipd., lahko začutimo kot vsiljive. In nasprotno, težko je graditi trajne odnose z drugimi, če komunikacija temelji le na klepetu. Sem uvrščajo tudi pogovore, ko se pri srečanjih s prijatelji, sodelavci, partnerji teme odvijajo le o vprašanih in dogodkih, povezanih z delom, podjetno politiko in drugih temah o delu. Mnogi ljudje ne želijo imeti prevelikega stika z delom v družinskem in rekreativnem okolju (Day 2010: 179, 180).

Namen **sodelovanja ali direktnega pogovarjanja** je grajenje močnih odnosov. Eden izmed načinov je *raziskovanje pomena* za sogovornikovimi besedami. Pri tem aktivno poslušamo, brez predsodkov in nestrpnosti, da vstopimo v zgodbo sogovornika, zato da bi lahko podali svoje mnenje in povedali boljšo zgodbo. Želimo si resnično slišati, kar nam ima za povedati in se iz njegovih besed učimo (Day 2010: 183). Zavestno torej razvijamo trenutke prisotnosti, z budnim spremljanjem in aktivnim poslušanjem. Medosebni odnos, ki se razvija postopno, se iz doživetih trenutkov prisotnosti, naprej lahko intenzivirajo v trenutke, ko smo osredotočeni na tu in zdaj, ti pa se lahko nadalje razvijejo v trenutke srečanja (Stern 1998, 2004 v Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2011: 67).

Nadalje, ko *iščemo pojasnilo*, gremo dlje od iskanja pomena. Ob aktivnem poslušanju razlikujemo vidik sporočila, ki nam je nejasen. Sogovornika spodbudimo k razširitvi te ideje, praktičnem primeru povedanega ali pa slišano povežemo z nekim delom, ki nam je že znan. S tem pokažemo skrb in zanimanje za njegovo počutje, občutke, čustva (Day 2010: 184).

Potem ko nam sogovornik zaupa zanj pomembno sporočilo, lahko *pogovor okrepimo* na način, da mu povemo, kako cenimo njegovo zgodbo. Njegovo razkritje nagradimo z verbalnimi odzivi. Na ta način sogovornika spodbudimo, da nadaljuje pripoved svoje zgodbe, izrazi svoje želje ali potrebe, s tem pa mu damo občutek, da si želimo njegovo zaupanje, da so njegove želje, prošnje ali potrebe za nas pomembne (Day 2010: 184–185).

V odnosu, katerega doživljamo kot zanesljivega, razkrivamo vse več o tem, kdo smo, kakšne so naše potrebe in pričakovanja. Raziskave so pokazale, da *primerna raven samorazkritja* poveča verjetnost, da bosta partnerja bolj zadovoljna z zvezo (Bograd in Spilka 1996, Hansen in Schuldt, 1982, Rosenfeld in Bowen 1991 v Day 2010: 185). Samorazkrivanje pomeni sporočanje informacij o svojih občutkih, čustvih in zasebnem življenju drugi osebi (Ule 2005: 292). Za primerno raven samorazkritja je pomembno, da partnerji razumejo razliko med iskrenostjo in odprtostjo s stvarmi v odnosu, ki so res pomembne, in nekaterimi stvarmi, za katere je boljše, da ostanejo neizrečene in neraziskane v določenem trenutku (Bell *et al.* 1987 v Day 2010: 185). Včasih lahko prevelika mera razkritja ogrozi zvezo in ima nasproten učinek od nameravanega. Bistveni namen razkritja naj bi bilo grajenje zaupanja in bližine, namesto takšnega razumevanja sporočila pa lahko oseba razkritje začuti kot konfrontacijo, grožnjo ali začuti strah (Baxter in Wilmont 1985 v Day 2010: 186). Raziskovanje ustrezne ravni (ne)razkritja je ključen element uspešnega partnerstva. Sčasoma se naučimo, kdaj nekaj razkriti, kdaj se zadržati in katere teme spustiti mimo. Učenje, kdaj in kako uporabiti te komunikacijske strategije, zahteva višjo stopnjo čustvene zrelosti in pa čas, da to izpopolnimo (Sieburg 1985 v Day 2010: 186). Najboljša je predvsem taka stopnja razkrivanja, ki vsem udeležencem v odnosu prinese dobro počutje (Ule 2005: 294).

Zadnja izmed naštetih načinov sodelovanja ali direktnega pogovarjanja pa je *kongruentna komunikacija* (Day 2010: 185). Gre za skladna, jasna in nedvoumna sporočila (Gradišar 2005: 148). Eno izmed najbolj znanih opredelitev komunikacijskih vzorcev, ki so značilni za družinsko skupino, je razvila Virginia Satir. Najpomembnejši izmed njih je prav kongruentna komunikacija (Satir 1985 v Čačinovič 1992: 171). Poimenuje ga tudi ustrezno ravnanje ali prilagajanje. Prinaša sporočilo o resničnem stanju udeležene osebe v določenem

trenutku. Ljudje z uporabljanjem tega načina komunikacije izražajo celovitost, lahko jim zaupamo in ob njih se počutimo prijetno, saj vedno vemo, kakšen je naš položaj v odnosu do njih. Ta način odzivanja omogoča, da zaživiš stvarno, v stiku s svojo glavo, svojim srcem, svojimi občutki in svojim telesom (Satir 1995: 78–82).

Ostali štirje načini komunikacije po Satir (1995: 72) pa so pomirjanje, obtoževanje, racionaliziranje in odvrčanje pozornosti. S temi vzorci se ljudje odzovejo na nevarnost odklonitve, napetost, stres in ob zaznavanju upadanja samospoštovanja. »Pomirjanje, zato da se drugi ne razjezi. Obtoževanje, tako da ga drugi prizna kot močnega. Računanje, tako da posameznik uporablja zastraševanje, kot da bi bilo neškodljivo, samovrednotenje pa skriva za velike besede in velike intelektualne koncepte. Odmikanje, ko posameznik prezre grožnjo in se vede, kakor da je ni«. Satir (1995: 83) opozarja na njihovo ubijajočo naravo s tem, ko počasi ustvarjajo nepremostljiv prepad med osebami, v odnose vtihotapljuje nezaupanje, občutke razočaranja ter mnogokrat različne zastrašujoče rezultate.

Razlikujemo več načinov komunikacije, ki jih ljudje uporabljajo in ki lahko prispevajo k uničevanju odnosov (Day 2010: 182). Millers sodelavci nekatere izmed teh načinov opredelijo v kategorijo **tekmovalno ali kontrolirajoče pogovarjanje** (v Day 2010: 180). Najbolj nazoren prikaz te kategorije se mi je zdel ta, ki jo opiše Gottman (1999 v Day 2010: 192). Več kot 20 let je raziskoval in opazoval, kaj razlikuje srečne pare od razvezanih. Razlikuje štiri specifične tipe negativne komunikacije in jih poimenuje štirje jezdec apokalipse. Vsak jezdec pripravi pot naslednjemu.

- *Kriticizem*: Ta tip komunikacije pošilja prejemniku sporočila o neodobravanju, gre za obsodbe in obrekovanje. Ne gre več le za pritoževanje, ampak je napad na partnerja oseben, spodbudi mu negativen občutek lastne vrednosti. Prisotna je uporaba sarkazma in presežnikov. Izjave vsebujejo manjšo specifičnost in večjo splošnost (Day 2010: 193), ker niso usmerjene na točno določeno situacijo, ampak vsebujejo napad na osebnost oz. osebne lastnosti druge osebe (Walsh 2003: 494).
- *Zaničevanje*: Velikokrat pa se pari ne ustavijo pri kritiziranju, ampak nadaljujejo stopnjo višje. Pridružijo se lahko zmerjanje, zavijanje z očmi, sarkazem, celo sovražni humor. To je od vseh najbolj destruktiven vzorec komunikacije, saj izraža gnus in nespoštovanje, poniževanje in ohranja držo superiornosti. Prežet je z agresivnostjo (Day 2010: 194–195).

- *Obrambnost*: Prva dva jezdeca ostro povečata obrambni odziv. Na žalost pa obrambni odziv v tej situaciji ne deluje dobro, saj pogosto sproži še večji napad in napetost stopnjuje. Z obrambno držo oseba odstopi od lastne odgovornosti, pri drugem pa spodbudi občutek krivde (Day 2010: 195) in s tem drugega obtoži za njegovo obnašanje (Walsh 2003: 495).
- *Umik, ograditev*: Včasih se partner, namesto da nadaljuje soočenje, umakne. Do tega vzorca lahko pride kasneje v odnosu, ko ima eden izmed partnerjev dovolj kritiziranja, zaničevanja in obrambe ter se odloči zgraditi zid (Day 2010: 195). Umik v komunikaciji ni možen, saj je že sam umik sporočilo (Čačinovič Vogrinčič 1998: 204).

Ta negativna komunikacija je konsistentna značilnost parov, ki se soočajo s težavami, ki vodijo k ločitvi (Walsh 2003: 494). Vsak način komuniciranja pa je naučen in ga je zato mogoče tudi spreminjati (Satir 1995: 47). Sprememba v načinu komunikacije lahko torej drastično spremeni naše življenje. Vendar bolj kot se trudimo spreminjati ljudi okoli sebe, večja je verjetnost, da bomo poškodovali tesne odnose. Ključno sporočilo tega je, da je sprememba delo posameznika in edinega, kogar lahko spreminjaš, je samega sebe (Day 2010: 196).

Prav konflikt je potreben za spremembe, iskanje novih poti. Zdravi odnosi so tisti, v katerih se konflikti uspešno rešujejo in ne tisti, ki konfliktov ne vsebujejo (Ule 2005: 318). Uspeh ali neuspeh zakonske zveze ni odvisen od obstoja konflikta, ampak od tega, kako partnerja z njim ravnata, ko do njega pride (Gottman *et al.* v Walsh 2003: 493). Konflikti, ki jih znamo uspešno razrešiti, lahko bistveno prispevajo k izboljšanju kakovosti odnosa (Ule 2005: 327). Služijo kot priložnost za skupno rast (Iršič 2010: 24), partnerji se čutijo bližje drug drugemu, saj se odnos pogosto okrepi (Trenhol in Jensen 2003: 322) in postane trdnejši (Lamovec 1993: 62). Z izkušnjo konstruktivno rešenega problema se izboljša sposobnost za nadaljnje reševanje skupnih konfliktov (Lamovec 1993: 62), saj so pretekli uspehi viri moči, ki jih uporabimo za grajenje rešitev (Mešl 2007: 195). Situacije uspešnih oblik soočanja s konflikti nam ob naslednji podobni oviri lahko nudijo dobro izkušnjo iz preteklosti (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2011: 20), na podlagi katere lahko vzamemo moč, da nam bo tudi tokrat uspelo.

Ena izmed pomembnih lastnosti, ki jih torej potrebujemo, je sposobnost za konflikt. To je »pridobljena, naučena sposobnost posameznika, da za motenimi interakcijami in

komunikacijami zazna konflikt, ga prepozna in se z njim sooči, da bi ga začel reševati bodisi zmoget živeti z njim» (Mertens 1976 v Čačinovič Vogrinčič 2008: 47). Gre za sposobnost posameznika, da zazna konfliktno vsebino in jih metakomunicira (Mertens 1976 v Čačinovič Vogrinčič 1998: 228). Prav tako Šugman Bohinc (2003: 84) pravi, da uspešna dialoška praksa, ki prispeva k rešitvi komunikacijskega konflikta ali k nadaljevanju kakovostnega komuniciranja, vključuje metakomuniciranje.

Zadnja izmed kategorij po Millerju in sodelavcih je torej **metakomunikacija**. Kibernetika, znanost o komunikaciji (Wiener 1948 v Šugman Bohinc 2000: 88), je prinesla eno ključnih razumevanj, da ljudje ne moremo nekomunicirati (Watzlawick *et al.* 1967 v Šugman Bohinc 2003:81). Ob koncu šestdesetih let so kibernetiki svojo metodo opazovanja krožno povezanih opazovanih sistemov dopolnili tako, da so jo uporabili tudi za opazovanje samih sebe in zavzeli stališče udeležnosti. S tem se je razvila kibernetika kibernetike, kibernetika drugega reda (Šugman Bohinc 2003: 82). Kar je na tem mestu pomembno v povezavi s komunikacijo, je, da imenujemo koncepte drugega reda tiste, zaradi katerih preučevanje neizogibno vključuje uporabo istih konceptov, kot na primer mišljenje o mišljenju, zavedanje o zavedanju, komunikacija o komunikaciji (Šugman Boginc 2003: 81). Slednjo imenujemo metakomunikacija, namerna refleksija komunikacijskih dejanj. Je metoda za reševanje konfliktov in za krepitev dobrih vidikov odnosnega komuniciranja. Pomembno je, da so se partnerji sposobni pogovoriti o samem odnosu, kako ga doživljajo, razumejo, kaj jim pomeni in kako so z njim zadovoljni. V vsakdanjem življenju se temu radi izogibamo (Ule 2005: 274–276), o tem nam je težko govoriti in ta nesposobnost nam največkrat povzroči težave v medosebnih odnosih (Šugman Bohinc 2003: 81), saj pomembne sporne zadeve ostanejo neraziskane, s tem pa se težave poglobljajo (Ule 2005: 176).

Nerazrešeni konflikti pomenijo, da se s tem, ko se določenega področja izogibamo, izogibamo tudi komunikaciji, ki bi lahko pripeljala do pogovora o tem. Število nerazrešenih konfliktov in pa količina ter velikost področij, o katerih se ne pogovarjamo, tako raste. Pride do upada komunikacije, ki je bistveni del zdravega odnosa. Nerazrešeni konflikti pa se lahko razvijajo tudi v drugo smer, saj se zaradi njih lahko pogosteje in vedno več prepiramo, to pa posledično povzroča in razkriva še več konfliktov. Odnos zaradi nerazrešenih konfliktov, slabitve komunikacije in upada kakovosti odnosa sčasoma razpade (Iršič 2010: 37–38).

1.1.2 Razveza zakonske zveze in razpad zunajzakonske skupnosti

V nadaljevanju bom uporabljala enoten izraz »razveza« ali »ločitev« za razvezo zakonske zveze in razpad zunajzakonske skupnosti.

Gottman (1999: 35–46) pravi, da odnos pride do točke, ko je komuniciranje in popravljanje težav med partnerjema praktično nemogoče. Med njima je vseskozi prisotna visoka napetost, vedno sta v pričakovanju boja, zato odnos postane nevihta. Edina razumljiva posledica je, da se iz razmerja umaknejo. Nekateri to storijo tako, da skupaj živijo vzporedna življenja, spet drugi pa dobesedno zapustijo zakon z ločitvijo. Katerokoli pot izberejo, so zadnje štiri faze enake:

1. težave v razmerju vidijo kot zelo resne
2. pogovor o stvareh se zdi nesmiseln, medtem ko težave poskušajo reševati vsak zase
3. začnejo živeti vzporedna življenja
4. prisoten je občutek osamljenosti

Ločitev je dolgotrajen proces, ki za sabo pušča številne posledice za vse družinske člane. Čustvene, socialne in ekonomske posledice se navadno nadaljujejo še dolgo po tem, ko so vsi formalni vidiki ločitve že urejeni (Glaser in Borduin 1986 v Simončič in Poljanec 2008: 251). Ločitev spremlja proces izgube, ne le izgube partnerja, temveč tudi izgubo doma, družine, socialnega statusa, vezi v socialni mreži, lahko finančno varnost (Simončič in Poljanec 2008: 251). Vključujoč z izgubljenimi sanjami, pričakovanji, vrednotami ter prepričanju (Becvar 2006 v Simončič in Poljanec 2008: 251). Skozi življenje se lahko spopadamo z različnimi vrstami izgub, vsaka sprememba je neke vrste izguba, ki od nas zahteva spremembo odnosov, vlog, načrtov ali možnosti. »Vse zahtevajo tudi žalovanje, proces, v katerem se posameznik zavestno poslovi, preoblikuje izkušnjo izgube in jo integrira v življenje. Funkcionalno sprejetje izgube pomeni najti način, ki omogoča umestiti izgubo v življenje in iti s tem naprej« (Walsh in McGoldrick 1991 v Simončič in Poljanec 2008: 252). V procesu žalovanja se oseba sreča z resničnostjo izgube in vsemi bolečimi čutenji, ki se ob tem pojavijo.

Faze v procesu žalovanja za izgubljenim odnosom

- *Šok*: Običajno prva reakcija na resničnost izgube, oseba ne more verjeti, kaj se ji in da se to dogaja njej (Gostečnik 2003: 303).
- *Zanikanje*: Zavračanje dejstva, da odnos vodi v možnost ločitve (Štadler *et al.* 2009: 42).

- *Žalost*: Pojavi se ob bolečem spoznanju razočaranja in resničnosti izgube (Štadler *et al.* 2009: 42).
- *Jeza, bes in sovraštvo*: Ta čustva so naravnana na partnerja (Kressel 1980 v Simončič in Poljanec 2008: 253).
- *Krivda in strah*: Krivda se pojavi ob občutku, da nekako niso bili sposobni preprečiti propadanja in izgube odnosa (Carr 2000 v Simončič in Poljanec 2008: 253).
- *Obup*: Partnerja se sprijaznita z dokončnostjo izgube, spoznata, da se ne more nič več spremeniti (Carr 2000 v Simončič in Poljanec 2008: 253).
- *Integracija*: Preoblikovanje situacije, kjer se prazen prostor začne polniti z novimi priložnostmi, idejami, odnosi (Carr 2000 v Simončič in Poljanec 2008: 253). Halperin (2006 v Simončič Poljanec 2008: 254) pa k temu dodaja, da integracija izgube pomeni, da svoje čustvene energije ne usmerjamo več v pretekle odnose, ampak v sedanjost in prihodnost.

V primeru, ko odnos med partnerjema postane breme, je gotovo boljša rešitev razveza kot pa vztrajanje v skupnosti (Jogan 1983 v Stražar 2007: 213). Tudi v procesu pomoči v socialnem delu z družinami nikoli ni cilj varovanje družine za vsako ceno. Družino podpremo, da se kot skupnost ohrani, preoblikuje ali razide (Čačinovič Vogrinčič 2008: 27).

1.1.3 Socialno delo z družino – pomoč in podpora ob razvezi

Svetovalni pogovor ob razvezi

V nadaljevanju bi rada najprej predstavila naloge, ki jih zakon določa za izvajanje socialnega dela v procesu razveze na centrih za socialno delo. Po 65. čl. (Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo 2015: Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih, v nadaljevanju ZZZDR) sme vsak zakonec zahtevati razvezo zakonske zveze, če je ta iz katerega koli vzroka nevzdržna. Poznamo dva načina razveze, lahko je podan predlog za sporazumno razvezo ali tožba. Sodišče v obeh primerih to posreduje centru za socialno delo (v nadaljevanju CSD), da ta opravi svetovalni razgovor (Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo 2015: 68. čl. ZZZDR). Sodišče mora predvsem ugotoviti, kako bodo otrokove koristi najboljše zagotovljene, zato o tem pridobi mnenje centra za socialno delo, saj, kadar se zakonska zveza razveže na podlagi 65. čl. ZZZDR, sodišče odloča tudi o varstvu, vzgoji in preživljanju skupnih otrok ter o njegovih stikih s starši (Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo 2015: 78. čl. ZZZDR).

V Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvaja CSD (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 2017), sta v procesu razveze opredeljeni dve nalogi, in sicer *svetovalni pogovor o prenehanju zakonske zveze* in *predhodno družinsko svetovanje*. Slednje se še razdeli in vsebuje pomoč staršem pri sklenitvi sporazuma o varstvu in vzgoji otrok, pri sklenitvi sporazuma o stikih in pri sklenitvi sporazuma o preživljanju skupnih otrok.

V socialnem delu družini ponudimo pomoč, ki ji po zakonih pripada (Čačinovič Vogrinčič 2008: 27), bistveno ob tem pa je, da z družino, ki je vstopila v kontekst podpore in pomoči socialnega dela, skupaj raziskujemo želene spremembe življenja po ločitvi in razvezi, da soustvarimo pogoje, možnosti in rešitve v novih okoliščinah starševstva (Čačinovič Vogrinčič 2008: 80).

Strokovno kompetentno delo v socialnem delu z družino zagotavljata dva socialno delovna koncepta: **koncept delovnega odnosa** in **koncept izvirnega delovnega načrta pomoči**. Prva naloga socialnega delavca je, da vzpostavi delovni odnos, saj s tem oblikuje pogoje za spreminjanje, da lahko soustvarjamo izvirne delovne projekte pomoči. V delovnem odnosu družino nagovarjamo na dveh ravneh, prva je raven dela – stabilizacija za instrumentalno definicijo problema in soustvarjanja dobrih izidov, druga pa je raven družinske dinamike, kjer raziskujemo, da postane družina bolj razvidna (Čačinovič Vogrinčič 2008: 206–208).

Odločila sem se vključiti tudi elemente delovnega odnosa, saj se mi zdijo temeljni za delo z družino v socialnem delu. Enega izmed njih sem že omenila, to je *instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev* (Lüssi 1990 v Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2011: 10), kjer udeleženci v problemu soustvarjajo svojo udeležnost v oblikovanju rešitve. Pred njim je še *dogovor o sodelovanju*, ki šele omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. Vsebuje pristanek na sodelovanje tu in zdaj in o času, ki je na voljo, dogovor o tem, kako bomo delali ter opis vlog vseh udeležениh (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2011: 9–10). Socialna delavka *osebno vodi* (Vries 1995 v Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2011: 10) k dogovorjenim in uresničljivim dobrim izidom s prispevanjem pomembnih informacij, preizkušenih rešitev, predlaga raziskovanje novih poti, se osebno odziva, podeli kakšno svojo izkušnjo, ki lahko potencialno odpre pogled na možne rešitve. *Z etiko udeležnosti* (Hoffman 1994 v Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2011: 12) strokovnjak odstopi od moči, ki mu ne pripada. Strokovnjakovo moč, da poseduje rešitve, nadomesti soustvarjanje. Iz *perspektive moči* (Saleebey 1997 v Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2011: 12–13) sprašujemo po zelenih rešitvah, virih, opori v skupnosti, po dobrih

izkušnjah iz preteklosti. Z *ravnanjem s sedanostjo* (Andersen 1994 v Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2011: 14) v pogovoru zavarujemo čas, da se pogovor razvije in konča tako, da ga je moč nadaljevati. *Znanje za ravnanje* (Rosenfeld 1993 v Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2011: 14) govori o posebnosti v socialnem delu razvitega znanja in o posebnosti ravnanja z njim. Koncepte, ki definirajo naše sodelovanje, podelimo z uporabniki.

V socialnem delu z družino imamo razvita sodobna znanja, ki jih uporabimo kot znanje za ravnanje in za pomoč pri vodenju procesov podpore in pomoči. Ločitev predstavlja za družino številne izzive in ena izmed ključnih znanj za podporo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi je, kako prispevati h krepitvi odpornosti družine (Mešl in Kodele 2016: 41).

Odpornost družine

Najbolj splošno sprejet teoretični model razveze vključuje perspektivo procesa, ki upošteva stres, tveganje in odpornost (Walsh 2003: 99). Kako stresna je razveza, nam potrdi raziskava, ki primerja stopnjo stresa med različnimi dogodki, ki se nam zgodijo v življenju. Ločitev je na seznamu uvrščena na drugo mesto, takoj za smrtjo bližnje osebe (Holmes in Rachey 1967 v Skynner in Cleese 1993: 64–65).

Zakonska nestabilnost in ločitev predstavljata kompleksno verigo prehodov in reorganizacij družine, ki spreminjajo vloge in odnose ter vplivajo na prilagoditev posameznika. Vsak prehod predstavlja nove prilagoditvene izzive, odziv na te izzive pa je odvisen od prejšnjega družinskega delovanja in njenih izkušenj. Na prilagoditev sprememb družinskih članov ob ločitvi bodo vplivale družinske izkušnje, vloge in odnosi, ki so se razvili prej v odnosu (Amato 2000, Hetherington 1993, 1999a, 1999b, Hetherington in Kelly 2002 v Walsh 2003: 100).

Uspeh, s katerim se posamezniki spopadajo s temi stresorji, je odvisen od aktivacije *varovalnih in ranljivostnih dejavnikov*. Slednji povečajo verjetnost negativnih posledic, varovalni dejavniki pa spodbujajo **družinsko odpornost** pri spoprijemanju z izzivi razveze. Oboji vključujejo osebne lastnosti posameznika, družinske procese in odnose ekološke sisteme zunaj družine, kamor uvrščamo prijatelje, razširjeno družino, šolo, službo in širšo sosesko (Walsh 2003: 100). Z omenjenim vidimo, da lahko odpornost raziskujemo na več ravneh, saj so posamezniki del družin, te pa del skupnosti. Na posameznike vplivajo različni konteksti, v katerih živimo, zato je treba odpornost razumeti skozi interakcije posameznika in njegovega okolja (Farrell *et al.* 2015 v Mešl in Kodele 2016: 55).

Odpornost je sposobnost upreti se in odskočiti od neugodnih življenjskih izzivov (Walsh 2003: 399). Moči in viri omogočajo posameznikom in družinam, da se uspešno odzovejo na krize in izzive, da si iz teh izkušenj opomorejo in z njimi rastejo (Cowan *et al.* 1996 v Walsh 2003: 399). Okvir družinske odpornosti združuje ugotovitve iz številnih raziskav in opredeli ključne procese v treh področjih delovanja družine: družinski sistem prepričanj, organizacijski vzorci in komunikacijski proces (Walsh 2003: 405).

Omenjeni model, ki vključuje perspektivo procesa, ki upošteva stres, tveganje in odpornost, je bil v zadnjih letih poudarjen tudi v kontekstu za razumevanje otrok in razveze. Ugotovitve raziskav o negativnih vplivih razveze na otroke govorijo, da ti niso univerzalni in na posamezne otroke vplivajo različno. Težave pri otrocih in mladostnikih so odvisne od številnih dejavnikov. Na odzive otrok vpliva veliko dejavnikov. Prilagoditev se lahko zgodi hitro, z malo dolgoročnimi posledicami ali počasi, s posledicami, ki lahko vztrajajo v odraslost. Amato (2010 v Andrejč 2014: 30–31) pravi, da avtorji v zadnjih desetletjih predlagajo, da se je bolje spraševati, v katerih okoliščinah razveza vpliva pozitivno ali negativno kot pa, ali razveza vpliva na otroke. Dejavniki tveganja povečujejo negativne vplive, varovalni dejavniki ali dejavniki odpornosti pa zmanjšujejo negativne vplive in povečujejo prilagodljivost.

Ključni vpliv na to, da bodo začetne stiske in težave minile brez dolgotrajnejših negativnih posledic, pa nosita dva bistvena dejavnika. Uspešnost njegovih staršev razviti sodelujoče starševstvo in urejena družinska situacija, torej zadovoljstvo otroka v reorganizirani družini (Štadler *et al.* 2009: 54).

1.1.4 Reorganizacija družine ob razvezi

»Spremembe, ki se zgodijo v družini, ko se z ločitvijo ali razvezo konča partnerski odnos, zahtevajo, da se vsi udeleženci v sistemu začnejo učiti drugačnih poti za določanje svojega deleža pri opravljanju temeljne naloge družine, da na svoj poseben način obvladajo velike razlike med posamezniki in ustvarijo sistem oziroma skupino, ki bo omogočila srečanje, soočenja in odgovornost« (Čačinovič Vogrinčič 2008: 43).

»V enem segmentu je delo na potrebnih spremembah v odnosih po ločitvi in razvezi, delo za vzpostavljanje novih okoliščin in oblik družinskega življenja. Zato se mora razprava začeti pri prepoznavanju družinskega življenja, da bi bilo mogoče soustvariti nove razmere, ki bi bile prepoznavne in dovolj dobre za vse« (Čačinovič Vogrinčič 2008: 44).

Sinergetična generična načela

Okoliščine, ki spodbudijo uspešno reorganizacijo družinskega sistema v tako konfliktni situaciji, kot je razveza oz. razhod, preučujemo s pomočjo znanosti o kompleksnosti, kot je sinergetika (Šugman Bohinc 2011, 2013). Sinergetična vloga socialnega delavca je, da soustvari pogoje, ki bodo dovolj spodbudni za njegove sogovornike, da bodo lahko tvegali premik v neznano, uspeli narediti prehod iz starih vzorcev v tiste nove, ki se bodo učinkoviteje odzivali na aktualno situacijo. Sinergetika raziskuje, kakšne okoliščine so ugodne za to, da bodo stari vzorci, po katerih so se ravнали posamezni družinski člani, začeli slabeti, da se bodo lahko razvili in stabilizirali novi vzorci ravnanja, ki bodo bolj učinkoviti glede na proces spreminjanja družine ob razvezi (Šugman Bohinc 2011: 39–42).

Šugman Bohinc (2011, 2013) v virih, ki jih bom uporabila, govori o sinergetičnih generičnih načelih v kontekstu šole in pomoči učencu z učnimi težavami, vendar bom to poskušala prenesti v kontekst družine in na spremembo vzorcev ob reorganizaciji družine zaradi ločitve.

Scheipek (2005, 2008 v Šugman Bohinc 2011: 42) razlikuje osem sinergetičnih generičnih načel:

- ustvarjanje pogojev za stabilnost
- razlikovanje vzorcev sistema, s katerim delamo/sodelujemo
- upoštevanje in krepitev občutka smiselnosti procesa sprememb
- razlikovanje nadzornih parametrov – energiziranje, ustvarjanje pogojev, ki bodo spodbujali motivacijo
- prispevanje k destabilizaciji, prekinitvi neuspešnih vzorcev
- upoštevanje kairosa – časovne usklajenosti med ravnanjem pomagajočega in uporabnikom
- omogočanje prekinitve simetrije med starimi in novimi vzorci
- prispevanje k ponovni stabilizaciji in integraciji novih vzorcev.

Prvo načelo, **ustvarjanje pogojev za stabilnost**, raziskuje, kakšne so razmere, ki pogojujejo začetno stabilnost, da se bo družina podala na pot sprememb oziroma kako vzpostaviti primarni kontekst stabilnosti kot odzivno podlago za razvoj novih spoznavno-čustveno-vedenjskih navad. Če hočemo aktivirati vire za spreminjanje ustaljenih vzorcev, potrebujemo najprej trdna tla pod nogami, občutek stabilnosti in varnosti (Šugman Bohinc 2011: 44).

Znotraj tega je bistveno, da so odnosi, ki jih vzpostavimo in vzdržujemo v delovnem procesu pomoči, temeljna podlaga za vse nadaljnjo, kar se v teh odnosih proizvede, predvsem za doseganje zelenih sprememb. Udejanjanje delovnega odnosa soustvarjanja, ki sem ga opisala v prejšnjem poglavju, ustvarja delovno ogrodje za razvoj konteksta primarne odnosne stabilnosti in prav tako vseh ostalih sinergetičnih generičnih načel. Seznam konceptov in postopkov za udejanjanje prvega opisanega načela nima konca in vsak pomagajoči strokovnjak bo ta seznam dopolnjeval in spreminjal v skladu z njegovimi strokovnimi znanji, spretnostmi in ravnanji (Šugman Bohinc 2011: 51–52). Profesionalna disciplina daje pomemben okvir delovnemu odnosu, kjer je poudarek tako na delu kot odnosu. Svoj odnos do sogovornikov izražamo s splošnimi elementi strokovne discipline, kot so točnost, spoštljivost, dostopnost, zanesljivost, varovanje podatkov, poklicna molčečnost in jasno sprejemanje svojega dogovorjenega deleža odgovornosti (Flaker 2003 v Šugman Bohinc 2011: 54). Z vsem naštetim oblikujemo temelje za oblikovanje konteksta primarne stabilnosti, ki vključuje čustveno varno okolje, naš delovni odnos in drugo. Posamezni poklici pa tem splošnim načelom dodajajo tiste, ki so specifični za njihovo stroko. V socialnem delu na ta seznam lahko uvrstimo dogovor o sodelovanju, perspektivo moči, etiko udeležенosti, opredelitev zelene spremembe, če omenim le nekatere (Šugman Bohinc *et al.* 2007 v Šugman Bohinc 2011: 54).

Pri podpori družine je za doseganje zelenih sprememb nujno izhodišče za projekt pomoči **razlikovanje vzorcev**, ki so jih vzpostavili v skupnem življenju pred razvezo in tiste izkušnje, ki jih lahko uporabimo ter okrepimo kot zametek vzorcev rešitve, novih vzorcev, s katerimi bodo ustrezneje odgovorili na aktualne spremenjene razmere (Šugman Bohinc 2013: 115, Šugman Bohinc 2011: 55). Od tega, da raziskujemo življenjski svet družine, ko jih povabimo k opredelitvi problema iz njihove perspektive ter jih na drugi strani z različnimi vprašanji, komentarji ali zgodbami, za katere menimo, da jih lahko motivirajo, spodbudimo k prepoznavanju izkušenj, ki bi pomenile podlago za vzorce rešitve. To lahko opišemo kot razlikovanje dveh točk, kje smo danes in kam želimo priti (Šugman Bohinc 2011: 55–57).

Načelo upoštevanja in krepitev občutka smiselnosti procesa sprememb je zaupanje vseh udeležencev izvirnega delovnega projekta pomoči, da je delo za spremembe smiselno (Šugman Bohinc 2011: 56).

Nadzorni parameter imenujemo razmere, ki sprožijo prilagoditveni odgovor sistema. Kaj točno posameznika motivira, da bi se lotil dela na spremembah in zmožni pri tem vztrajati,

raziskujemo skupaj z njimi. Pomembno je omeniti specifičnost parametrov nadzora, kar pomeni, da moramo raziskovati življenjski svet vsake družine posebej. Poleg tega pa so nespecifični glede svojih učinkov, saj na podlagi prepoznanih izjemnih dogodkov, definicije zelene spremembe in drugih virov izdelamo načrt mobilizacije teh potencialno motivirajočih dejavnikov, kakšni pa bodo ti učinki, kdaj in kako intenzivno se bodo izrazili, pa ne moremo napovedati. Lahko le zaupamo, da bodo prepoznani s strani udeležencev v procesu (Šugman Bohinc 2011: 57–60).

Po opredelitvi nadzornih spremenljivk načrtujemo, kako bomo le te parametre aktivirali. Skupaj se dogovorimo o načrtu mogočih majhnih korakov v smeri spremembe in načrtujemo situacije v bližnji prihodnosti. Z manjšimi eksperimenti lahko poskusimo ustvariti kontekst, kjer bi se družina lahko odzvala s spremembo, ob tem pa je pomembno vključiti pripravo na morebitne neželene dogodke, postavitev varovalnih dejavnikov. Z upoštevanjem in udejanjanjem tega načela **destabiliziranja vzorca** zadržimo spremembo od običajnega vzorca in varujemo pred tem, da bi se vzpostavile nestabilne okoliščine, ob katerih bi se posamezniki vračali v staro, nezaželeno, hkrati pa varno stanje (Šugman Bohinc 2011: 62, 2013: 123).

Včasih se med udeleženi v procesu pomoči zgodijo trenutki, v katerih pride do posebne uglašenosti med njimi. **Upoštevanje »kariosa«**, ki v grščini označuje enkratno priložnost, pomeni, da prepoznamo trenutke priložnosti, ki jih z razpoložljivimi sredstvi naredimo opazne in pomembne (Šugman Bohinc 2011: 66, 2013: 125–127).

Stanje, ko ima družina poleg obstoječih starih vzorcev na voljo tudi že alternativne izkušnje, ki se šele zgoščajo v vzorce, v sinergetiki imenujejo simetrija med vzorci. **Prekinitev simetrije** omogočajo ustvarjene okoliščine, ki spodbujajo k temu, da posameznik vse večkrat in lažje izbere novo vedenje. Usmerjeni smo na zeleni cilj in uporabnike spodbujamo k zamišljanju situacije, ko bo zastavljeni zeleni razplet uresničen (Šugman Bohinc 2011: 67).

Zadnje izmed načel je **ponovno stabiliziranje nastalih vzorcev**. Tako kot se je družinski sistem razvijal ves ta čas, ko je družina bila skupaj, bo družina potrebovala primerne razmere in čas, da bo stabilizirala nove vzorce, ki so se razvili v procesu spreminjanja družine po ločitvi. Družina bo potrebovala veliko priložnosti in pozitivnih izkušenj z novim načinom življenja (Šugman Bohinc 2011: 68).

V socialnem delu si pomagamo z uporabo več pristopov ob soustvarjanju z družino ob razvezi, zato sem se odločila opisati še enega izmed njih.

Transformacija družine skozi razvezo in ponovno poroko

Ena od glavnih nalog v postopku razveze, v kateri se razvežejo partnerji, ki so tudi starši, je tista, ko na novo opredelijo svoje starševske vloge, medtem ko se odrečejo vlogi mož/žena, partner/partnerka (Robinson 1993: 67). Kljub temu da so se odpovedali partnerstvu, je sodelovanje na ravni starševstva nujno. Od tega se ne morejo razvezati (Kraljić 2005: 225).

V nadaljevanju predstavim trinajst faz modela transformacije Margaret Robinson, kjer v vsaki izmed faz opredeli dva procesa, čustveni proces v tranzicije para ter spremembe drugega reda, ki jih družina potrebuje za nadaljevanje. Slednje bom v nadaljevanju za lažje razumevanje in razlikovanje med omenjenima procesoma označila z *ležečim* tiskom:

- **Prva faza: priznanje zloma zakona ali partnerstva.** Partnerja sodelujeta pri odločitvi, ali bosta znova sprejela obvezo, da razmerje nadaljujeta. *Potrebno je vzajemno sprejemanje lastnega deleža in deleža drugega pri zlomu zakona.*
- **Druga faza: odločitev za ločitev ali razvezo.** Skupaj ali eden izmed partnerjev spozna, da napetosti ni mogoče razrešiti do te mere, da bi ostala skupaj. *Za spremembe drugega reda je potrebno obojestransko sprejetje neuspeha zakona in dogovor, da se zakon konča z ločitvijo ali razvezo. Najpomembnejše so otrokove potrebe.*
- **Tretja faza: priprava in načrtovanje izida.** Prizadevata si, da bi zmogla deliti odgovornosti zdaj in v prihodnosti. *Pri problemih, kako povedati otrokom, sodelujeta, dogovorita se o stikih in težave obravnavata z razširjeno družino, prijatelji in kolegi.*
- **Četrta faza: ločitev.** Čustveni procesi so v prehodnem obdobju formulirani kot poskus zmanjšati navezanost na zakonca, krepitev sostarševskih odnosov, žalovanje zaradi izgube ter podpora otrokovi navezanosti na drugega izmed staršev. *Rekonstruirata zakonski odnos, odnos starši-otrok ter o končni odločitvi obvestita razširjeno družino in druge v skupnosti.*
- **Peta faza: razveza, pravni proces.** Odpovedati se je treba fantazijam o ponovni združitvi družine, se posvetiti razreševanju bolečine, jeze, grenkobe in podobnih čustev skozi proces žalovanja ter umakniti čustveno investicijo iz zakona. *Odločitev*

o razvezi preverita na pravnem, finančnem, psihičnem in sostarševskem področju. Ostaneta povezana z razširjeno družino in drugimi v skupnosti.

- **Šesta faza: družina po razvezi.** Nekdanja zakonca ohranita stike, ker morata razvijati sostarševske odnose in ob tem spoznata, da se otroci ne razvežejo od staršev. Z obeh strani je pomembna spodbuda otrokovih odnosov z drugim staršem in priznanje, da lahko nekdanji zakonec vzpostavi novo zvezo, ki lahko pripelje do ponovne poroke ali zunajzakonske skupnosti. *Oblikujeta fleksibilne odnose in stike brez konfliktov, prestrukturirata, organizirata in upravljata ločeno enostarševsko gospodinjstvo, ponovno vzpostavita svoje socialne mreže in sta sprejemljiva za partnerjevo.*
- **Sedma faza: novi začetki.** Priznata obstoj mitov in fantazij o mačehah, očimih in pastorkah. *Prav tako priznata potrebe po sostarševstvu v času, ko še teče čustvena razveza in spoznata, da je odnos starši-otroci pred odnosom, ki nastane s ponovno poroko.*
- **Osma faza: napor asimilacije.** Očimu, mačeham ali pastorkom je dovoljeno razvijati njihove lastne odnose. *Ob tem se izraža žalost, ljubosumje in konflikt lojalnosti zaradi izgube.*
- **Deveta faza: ozaveščenost.** Ponovno se potrdi meja med generacijami in meja med gospodinjstvi. *Biološki starši imajo ključno pozicijo in avtoriteto, prizna pa se tudi ponovna poroka in odpre prostor za očima oz. mačeho.*
- **Deseta faza: rekonstruiranje.** Čustveni procesi tranzicije para so tokrat formulirani kot mobilizacija in »prezračevanje« težav. *Razširjena družina se preoblikuje ter sprejme spremembe, ki so potrebne, da reorganizirana družina postane funkcionalna.*
- **Enajsta faza: akcija.** Potreben je začetek sodelovanja, ustvarjanje novih pravil, ritualov in meja, ki jih dosežemo s ponovnimi pogajanja v celostni preoblikovani in razširjeni družinski mreži.
- **Dvanajsta faza: integracija.** Tu je poudarek na stiku in intimnosti v reorganizirani družini. *Dopuščanje, da očim ali mačeha dobi tako vlogo, da niti ne tekmuje z vlogo bioloških staršev niti je ne ogroža. To vlogo sprejme vsa reorganizirana in razširjena družinska mreža. Vloge prav tako vključujejo generacijske meje med očimom oz. mačeho in pastorki.*
- **Trinajsta faza: odločitev za dvojedno družino.** *»Zadržati in spustiti«. Potrebne spremembe drugega reda so odpoved zadnjemu upanju, da bo mogoče živeti kot*

enojedrna družina, sprejem pretrganega starševstva in družinskega življenja, zmožnost za pogajanje o družinskih ritualih in spremembah v stikih in skrbi za otroke (Robinson 1993 v Čačinovič Vogrinčič 2008: 82–84).

Margaret Robinson s tem pokaže, kako je mogoče zastaviti dolgoročen življenjski projekt starševstva, ki ostaja za vse življenje, ker se otroci ne razvežejo od staršev (Čačinovič Vogrinčič 2008: 81).

1.2 DRUŽINSKA MEDIACIJA

Poleg zgoraj omenjenih pa je eden izmed procesov pomoči, ko je družina na prehodu iz ene strukture v drugo lahko tudi *družinska mediacija* (Parkinson 2011: 22).

1.2.1 Definicija, cilj in prednosti mediacije

Družinska mediacija je v svetu ena izmed najbolj razširjenih oblik mediacije. Namenjena je reševanju konfliktov in sporov med družinskimi člani. Med udeleženi ustvarja novo kulturo medčloveških odnosov, ki temeljijo na konstruktivni komunikaciji, poslušanju drugega, upoštevanju želja in potreb ter iskanju skupne rešitve, ki bo kar najbolj zadovoljila vse vpletene (Parkinson 1997 v Metelko 2013: 31).

V nekaterih delih sveta za ta proces uporabljajo termin *mediacija ob razvezi*. Poudarek na besedi družina v okviru termina družinska mediacija pa je primernejši zato, ker so spori, ki jih obravnavamo znotraj tega procesa, družinski in niso vezani le na pojem ločitve ali razveze zakona. Res je, da se proces največkrat uporablja ob ločitvi in razvezi kot pomoč staršem, da ohranijo starševsko vlogo in so sposobni ločiti skupne starševske naloge od jeze in razočaranja zaradi končnega partnerskega odnosa. Poleg tega pa med družinske spore štejemo tudi spore med starši in otroki, spore, povezane s posvojitvijo in skrbjo za starejše, in spore glede dediščine (Parkinson 2011: 22).

V 13. čl. družinskega zakonika (v nadaljevanju DZ) je mediacija v družinskih zadevah opredeljena kot postopek, v katerem udeleženske ali udeleženci prostovoljno s pomočjo ene ali več nevtralnih tretjih oseb – mediatorok ali mediatorjev skušajo doseči mirno rešitev spora, ki izvira iz medsebojnih družinskih razmerij.

»Ta pristop predpostavlja, da se spore da reševati tako, da je rešitev dobra za obe strani, da si ljudje želijo take rešitve, ki bi upoštevala tudi drugega, da so posamezniki sposobni prevzeti odgovornost za reševanje in da so pripravljeni iskati rešitev« (Iršič in Lenarčič 2007: 5).

Cilj pristopa je razrešitev določenega spora med udeleženi, tako da najdejo rešitev, ki je vsem v interesu ali vsaj za vse sprejemljiva. V širšem smislu pa je cilj lahko tudi izboljšanje odnosa in sodelovanje med udeleženi (Iršič in Lenarčič 2007: 7).

Prednosti: V nasprotju s postopkom na sodišču, kjer običajno zmaga le ena stranka, je cilj tega postopka sporazum, ki prinaša obojestransko zadovoljstvo ali sprejemljivost rešitve. Običajno se spori, ki se rešujejo z mediacijo, razrešijo hitro, seveda pa je to odvisno od kompleksnosti problema. Tudi v primeru, če na koncu ne pride do sporazuma, se navadno izboljša kakovost odnosa, razvijejo se komunikacijske spretnosti ter sposobnosti reševanja problemov (Iršič in Lenarčič 2007: 9–24). Ljudje se tudi lažje držijo tistih rešitev, v katere so bili vključeni, kot pa tistih, ki so jim bile naložene s strani neke tretje osebe (Liebmann 2000: 11).

1.2.2 Glavna načela družinske mediacije

Namen mediacijskih načel je vzpostaviti njeno posebno identiteto (Parkinson 2011: 23).

Prostovoljna udeležba: »Obvezna mediacija je splošno razumljena kot protislovna« (Parkinson 2011: 24). To načelo temelji na odločitvi udeleženi in se nanaša tako na prostovoljno sodelovanje kot na prostovoljnost glede sprejemanja dogovora (Iršič 2010: 69). Vključuje možnost, da lahko kdorkoli od udeleženi v kateri koli fazi mediacije izstopi, vključno z mediatorjem, v primeru, če mediacija ni več primerna ali nadaljnji napredek ni mogoč (Parkinson in Metelko v Metelko 2008: 9). Sodišče sicer sme kadarkoli med sodnim postopkom zahtevati, da se v primeru, da stranke sodišču ne predlagajo napotitve v postopek alternativnega reševanja spora, stranke osebno udeležijo informativnega naroka o mediaciji (18.čl. Zakona o alternativnem reševanju sodnih sporov, v nadaljevanju ZARSS). Te zahteve pa ne smemo zamešati s samo mediacijo. Na uvodnem informativnem srečanju pooblaščen oseb za to le razloži, kakšen postopek je mediacija, po tem pa se uporabniki prostovoljno odločijo za udeležbo ali ne (Metelko 2013: 37–38).

Nepriistranskost mediatorja: Mediator je pogosto opredeljen kot nevtralna tretja stranka. Nevtralnost lahko opredelimo na več načinov (Parkinson 2011: 24). Cobb in Rifkin (1991 v Metelko 2013: 35) ločujeta nevtralnost kot nepriistranskost in nevtralnost kot ekvivalentnost. Slednje pomeni, da mora biti mediator enako naklonjen obema stranema (Iršič 2010: 69), da nima nobenega osebnega interesa glede izida procesa (Parkinson 2011: 24). Nevtralnost kot nepriistranskost pa velja kot zmožnost mediatorja, da iz procesa oddvoji svoje osebne izkušnje in vrednote, da le te ne vplivajo na potek. Po drugi strani pa ravno izkušnje in

vrednote pomagajo mediatorju pri vodenju (Cobb in Rifkin 1991 v Metelko 2013: 35). Pomembno je, da so mediatorji nepristranski, težko pa tudi nevtralni, saj v proces prinašajo strokovne in osebne vrednote (Parkinson 2011: 24).

Zaupnost: To načelo udeležence zavezuje k ohranjanju vseh informacij, ki izhajajo iz mediacije, kot zaupnih, vključno z dejstvom, da so se stranke mediacije udeležile (Iršič 2010: 70). Schepard (2004 v Metelko 2013: 33) navaja, da je to načelo prvo, temeljno in najpomembnejše. Načelo zaupnosti prav tako odvezuje mediatorja dolžnosti pričanja v sodnem postopku (Irving in Benjamin 2002 v Metelko 2013: 33). Izjema so primeri, ko zakon ali Etični kodeks zavezuje osebo k razkritju, na primer v primeru nasilja v družini (Metelko in Lisec v Metelko 2012: 12).

Mediatorjevo razkritje nasprotij interesov: V strokovnih kodeksih je lahko navedeno, da mediator ne sme sprejeti mediacije, če ima predhodno védenje ali strokovno oz. družbeno razmerje s katero od strank. V primeru, da je mediator že deloval kot svetovalec ali pravnik ene od njiju, to ni združljivo z nepristranskostjo mediatorja, saj mediator ne sme imeti možnosti uporabe predhodnega védenja ali vtisov (Parkinson 2011: 24–25).

Načelo samoodgovorne odločitve strank: To načelo poudarja, kako so udeleženci mediacije odgovorni za odločitve, ki jih sprejmejo, kot tudi za to, da se odločajo na podlagi pravih informacij (Iršič 2010: 74). Stranke imajo možnost, da povedo, kar želijo, vprašajo, kar bi rade izvedele, podajajo mnenja in izražajo svoja čustva. Imajo pa tudi moč in nadzor, da se odločijo za kakršnokoli rešitev (Metelko 2013: 36). Mediator ni odgovoren za vsebino sporazuma niti za zagotavljanje relevantnih informacij za rešitev spora (Iršič 2010: 74), ima pa zato nalogo in moč, da uporabnike opogumlja ter v njih krepi moč za sprejemanje samoodgovornih rešitev za nastalo situacijo (Metelko 2013: 36). Mediatorji ne smejo dajati nasvetov, ki udeležence vodijo k določenemu izidu, tako da na primer povedo, kakšen bi bil lahko sklep sodišča. Mediator skrbi tudi za zaščito pred pritiskom, ne sme dovoliti, da en udeleženec pritiska na drugega (Parkinson 2011: 25). S tem smo se že navezali na naslednje načelo, ki je **načelo varnosti in zaščite**. Mediatorjeva naloga je, da ustvari prostor, kjer se udeleženci počutijo fizično in psihično varnega, v smislu spoštljivega odnosa, brez groženj ali izsiljevanj (Metelko 2013: 37).

Osredotočenost na prihodnost in ne na preteklost: Podatki o preteklosti so pomembni le, če so neposredno povezani z odločitvami v sedanjosti in z načrti za prihodnost (Parkinson 2011: 27).

Načelo največje otrokove koristi: Bistvo tega načela je, da mediator starše ves čas spodbuja, naj pozornost namenijo interesom, željam in potrebam njihovih otrok. Naj bo ta fokus prisoten v vseh odločitvah, ki jih starša sprejmeta v zvezi z reorganizacijo družine (Metelko 2013: 39).

Usposobljenost mediatorja: Ne gre le za to, da imaš opravljeno usposabljanje, ampak morajo upoštevati tudi kompleksnost posameznih primerov in presoditi, če imajo ustrezno znanje za obravnavo določenega problema (Parkinson 2011: 28).

1.2.3 Vloga mediatorja in komediacija

Skozi celotno poglavje mediacije lahko prepoznate več vlog in nalog mediatorja, tukaj pa bom na kratko združila najbolj bistvene. Glavna vloga mediatorja je, da je nepristranski ter skrbi za proces in ne vsebino (Iršič 2010: 136). Njegova naloga je, da posluša in postavlja vprašanja tako, da udeleženci pridejo do vpogleda, na osnovi katerega se bodo lahko odločili. V procesu morajo udeleženci priti sami do rešitve, mediator pa jih pri tem le usmerja (Prgič 2010: 55). Prav tako ne razsoja, kdo ima prav in ne daje nasvetov, temveč skrbi za prepoznavanje in uveljavljanje interesov, želja in potreb vseh udeležencev ter za spoštljivo in konstruktivno komunikacijo. Prispeva tudi k ozaveščanju in odkrivanju skupnih točk in možnih rešitev (Iršič in Lenarčič 2007: 8).

Po številu mediatorjev, ki vodijo postopek, ločimo individualno mediacijo in komediacijo. Pristop, v katerem sodeluje več mediatorjev, ima lahko velike prednosti. Če kot ekipa dobro sodelujeta in se dopolnjujeta, so možnosti za rešitev težavnih in napornih konfliktov večje. Mediatorja, ki sodelujeta kot ekipa, lažje prepoznata in obvladujeta močna čustva, se odzivata na različne potrebe in zagotovita, da proces napreduje. Med seboj si lahko nudita podporo in olajšanje, si delita odgovornost in razdelita naloge. Dopolnjujeta se lahko v kakovosti in slogu svojega dela ter uporabi veščin (Parkinson 2011: 53–54).

1.2.4 Faze postopka mediacije

Proces mediacije sestavljajo štiri temeljne faze (Metelko in Lisec v Metelko 2012: 4). Če želimo, da delo poteka čim boljše in da so tudi rezultati čim boljši, je treba upoštevati postopkovna pravila, ki opredeljujejo vrstni red posameznih faz postopka (Ozimek *et al.* 2011: 88).

V **začetni fazi** lahko pred formalnim delom mediator pove kakšen uvodni stavek, s pomočjo katerega ustvari prijetno ozračje (Ristin *et al.* 2011:15), saj je to pomembno za določitev

tona celotnega procesa mediacije. Zelo pomembno je, da na začetku uporabniki dobijo jasno sporočilo o tem, kaj je mediacija, kako poteka njen proces, kakšna je *vloga mediatorja* in kakšna je *njihova vloga*. Mediator pojasni še možnost ločenih srečanj in njihov pomen (Metelko in Lisec v Metelko 2012: 4–5). Potem ko jim mediator razloži potek, morajo sprejeti pogoje in določila, pod katerimi ta proces poteka (Parkinson 2011: 115). Še pred podpis izjav mediator preveri, ali imajo udeleženci še vedno namen in voljo sodelovanja (Metelko in Lisec v Metelko 2012: 6). Nato podpišejo izjavo o zaupnosti in prostovoljnosti ter dogovor o mediaciji (Ristin *et al.* 2011: 89). Pred zaključkom uvodne faze lahko še časovno opredelijo proces in se dogovorijo o načinih komuniciranja do naslednjega srečanja v primeru sprememb (Metelko 2016: 5).

Po uvodu sledi ena najpomembnejših faz – **raziskovanje**. Začetek te faze je v zgodbi enega in drugega. Mediator lahko vpraša, kdo bi rad začel. Ravnovesje je zelo pomembno, zato je treba zaščititi čas vsakega govorca. Iz zgodb je nadalje treba izluščiti sporne točke, to lahko naredi mediator, ki to preveri pri uporabnikih ali pa uporabniki sami. Informacije mediator zbira s postavljanjem različnih vprašanj in ugotavljanjem dejstev (Metelko 2016: 8–9). V tej fazi je zelo pomembno izražanje čustev, ki jim bom kasneje namenila več pozornosti. Čustveni izbruhi kasneje v procesu, ko se že oblikujejo sporazumi, so lahko zelo razdiralni (Vatovec v Metelko 2012: 36). Zato je pomembno, če mediator začuti, da uporabniki niso mogli izraziti čustev v celoti, da jih k temu spodbudi. Lahko jih vprašamo, kaj je bilo v zadevi najtežje, saj jih tako vrnemo k viru negativnih čustev. Težko je napredovati, dokler se ne razjasnijo stvari, ki so se zgodile. Potrebna je veliko časa (Ristin *et al.* 2011: 121). V drugem delu te faze mediator pomaga udeležencem razumeti razliko med pozicijo in interesom. Po tem pa ugotavlja interese strank: skupne interese, interese, ki se izključujejo, odkrite ali skrite interese ter zlasti skrito logiko, ki tiči za temi interesi (Ristin *et al.* 2011: 155–160).

Na koncu te faze je postopek na prelomni točki. Pred nadaljevanjem se je treba vprašati, ali so znana vsa dejstva, vsi interesi in ali sta se stranki pripravljene pogajati. V primeru, da imamo odgovore na ta vprašanja, sledi tretja **faza pogajanj** ali **faza razreševanja konflikta**. Glavni cilj te faze je poiskati možne rešitve v dani situaciji. Uporabi se tehnika *brainstorminga*, s katero se oblikuje seznam vseh možnih rešitev. Potem navadno pride do izraza tehnika pogajanj, kjer gre za iskanje odgovorov na vprašanja o željah obeh uporabnikov o tem, kaj lahko ena stranka ponudi drugi, da bi se izpolnil njun interes. V

veliko pomoč so nam lahko krožna vprašanja, ki jih opišem v nadaljevanju (Ozimek *et al.* 2011: 90–91).

Zadnja, **zaključna faza** postopka, je namenjena pisanju sporazuma. Vse mediacije so uspešne, tudi če ni bil dosežen sporazum, saj so uporabniki v vsakem primeru obogateni z novim pristopom in pogledi na konflikt ter bodo spor mogoče uspešno razrešili v nadaljevanju (Ozimek *et al.* 2011: 91).

1.2.5 Tehnike v mediaciji

Skozi vse faze poteka procesa mora mediator voditi pogovor, pri čemer si pomaga tudi z določenimi komunikacijskimi tehnikami (Prgić 2010: 64).

Tehnika **aktivnega poslušanja** predstavlja eno temeljnih in najpomembnejših tehnik v mediaciji. Šele ko osebo poslušamo, slišimo in razumemo, lahko z njo komuniciramo. Osebi pustimo, da govori, ne da bi jo prekinjali, predvidevali, svetovali ali nasprotovali in nato o njenih besedah, preden se nanje odzovemo, premislimo (Ristin *et al.* 2011: 96–97).

Del aktivnega poslušanja je tudi **povzemanje in parafraziranje**. S tem preverjamo slišano, pomagamo tako sebi pri razumevanju, govorcu, da res sliši, kaj je izrekel, drugi strani pa omogočimo, da sliši povedano z nevtralne strani. Po potrebi se lahko povedano tudi preokvirira, mediator lahko npr. očitek preokvirira v željo (Prgić 2010: 65). **Preokvirjanje** predstavi misel tako, da slednja ohrani osnovni pomen, oblikovana pa je k iskanju rešitve (Tavčar *et al.* 2011: 104).

Postavljanje pravih vprašanj je eno glavnih orodij mediatorja. Vprašanja ne smejo biti obsojajoča in morajo biti postavljena v nevtralnem jeziku. Vprašanja delimo na več tipov, v nadaljevanju bom omenila nekaj najpomembnejših. Poznamo odprta in zaprta, kjer odprta omogočajo obširno odgovarjanje in deljenje svojih izkušenj, zaprta vprašanja pa so tista, s katerimi lahko odgovorimo z da in ne. Mediator naj bi se slednjim izogibal, razen v primeru, ko želi jasen odgovor kot na primer: »Ali želite nadaljevati s tem srečanjem?«. Linearna vprašanja se navadno začnejo z vprašalnicami kdo, kdaj, kako in zakaj. Z njimi pa ugotavljamo dejstva, vzroke in posledice. V nekaterih primerih so neposredna vprašanja lahko preveč tvegana, zato jih lahko oblikujemo v posredno obliko, na primer: »Vidim, da imate glede tega zelo trdno stališče in resnično me zanima, zakaj.« Z reflektivnimi vprašanji mediator poskuša preokvirjati, spreminjati način razmišljanja o trenutni situaciji. Primer takega vprašanja je: »Kaj bi se zgodilo v primeru...?«. Zadnja, ki bi jih rada omenila, pa so

krožna vprašanja, s katerimi mediator preverja, kaj je ena stranka pripravljena ponuditi drugi, da zadovolji njene interese in kaj potrebuje od druge, da bi izpolnila svoje. Da omenjena vprašanja res dosežejo svoj namen, jih mora mediator prilagoditi glede na vrsto mediacije, predvsem pa tudi fazi, v kateri trenutno so (Ovčak Kos *et al.* 2011: 100–103).

Ločena srečanja so potrebna takrat, ko udeleženi v procesu ocenijo, da je treba raziskati neko dejstvo, čustvo ali ko si udeleženec postopka mediacije želi, da bi ostale nekatere informacije zaupne. Ločena srečanja imajo predvsem psihološki pomen, da uporabnik mediatorju lažje pove nekatere stvari, kot če je prisotna druga stran (Ristin *et al.* 2011: 109–110).

Lupljenje čebule je tehnika, ki nas od začetnih pozicij uporabnikov preusmeri k raziskovanju njihovih interesov oz. pravih razlogov. Vprašanja postavljamo strukturirano z namenom, da odkrijemo uporabnikove potrebe, želje, skrbi in strahove. Ta tehnika se imenuje tako zato, ker se pri spraševanju, da bi prišli do interesov, odkriva plast za plastjo, tako kot pri lupljenju čebule. Značilna je predvsem za fazo raziskovanja. Od bolj splošnega mediator sprašuje k bolj konkretnemu. Zunanja plast je navadno položaj uporabnika, plast za tem so vizije, norme, vrednote in prepričanja, nato splošni interesi, osebni interesi, potrebe in skrb, kot zadnje pa potreba po priznanju, zamere oz. želja po opravičilu. Plasti, ponazorjene z vprašanji, pa si sledijo takole: Mi lahko poveste več o tem sporu? Zakaj ste prepričani, da je nasprotna stranka tako zlonamerna, kot pravite? Kako se obnaša, da menite, da je zlonamerna? Kakšni so vaši motivi pri tem sporu? Predpostavimo, da ne dobite zelenega, kaj vas pri tem najbolj skrbi? Kaj je za vas pri tem najpomembnejše?« (Ovčak Kos *et al.* 2011: 112–115).

Čustva uporabnikov imajo odločilno vlogo, zato jim je treba skozi celoten proces dajati varen prostor in čas za njihovo izražanje. S tem jim priznamo pravico do tega, da občutijo, kar občutijo. Medianti se ob vstopu v mediacijo lahko nahajajo v katerikoli od faz žalovanja, ki smo jih zgoraj v tem dokumentu že obravnavali (Vatovec v Metelko 2012: 34). S spremljanjem čustev in omogočanjem izražanja čustev, mediator ustvarja zaupljivo ozračje (Prgić 2010: 65). Če mediator potrdi čustva, ki jih zazna, to izraža njegovo sposobnost, da se vživi v čustva uporabnikov, njihove skrite potrebe in vrednote (Vatovec v Metelko 2012: 34–37). Imeti pa mora tudi razvite tehnike za **obvladovanje teh močnih čustev**. Uporabnik, ki pokaže čustvo, s tem pokaže tudi, kaj mu je pomembno (Ristin *et al.* 2011: 154). Tisti, ki se počuti slišane, ki dobi svoj prostor za izražanje čustev, bo navadno potem bolj dovzeten

za težave drugega in bo dejansko poslušal in slišal tudi drugega. Pomembno je torej, da v tistih trenutkih aktivno poslušamo, če to ne zadošča za pomiritev, ju s povzemanjem lahko ustavimo. Povemo tudi, da razumemo in sprejemamo njuna čustva. S tem priznamo in potrdimo njuna čustva (Ristin *et al.* 2011: 119–121).

Ena izmed stvari, na katero je treba biti pozoren ves čas poteka mediacije, je **zagotavljanje ravnovesja moči**. To je ena najbolj očitnih tehnik, s pomočjo katere izražamo načelo nepristranskosti. Vrste neravnovesja moči, ki lahko vplivajo na dinamiko procesa, poznamo več: fizična moč, izobrazba, socialni status, nov partner, čustvena moč, nadzor finančnih sredstev idr. Eden od staršev lahko v rokah drži finančne karte, drugi pa karte, ki so povezane z otroki. Mediator nima moči, da bi premešal in razdelil karte pošteno, mora pa z drugačnimi načini skrbeti za pošten in uravnotežen izid. Udeležencem mediator pomaga v ustreznem času in hkrati ohranja uravnoteženost procesa kot celote (Parkinson v Metelko 2012: 2–11).

1.3 MEDIACIJA IN SOCIALNO DELO

Postmodernizem, četrti val v socialnem delu, definira konstruktivističen model, v katerem je uporabnik največji ekspert za svoje življenje in reševanje težav, ki jih doživlja (Milošević Arnold in Poštrak 2003: 143). Vsak uporabnik ima svoje vire, da razreši svoj problem, socialni delavec pa mu pomaga s krepitvijo moči, da dobi občutek, da je sposoben odločati o svojem življenju, in te odločitve uresničevati v praksi (Zaviršek *et al.* 2002: 60). To idejo pa lahko povežemo prav z glavnim pristopom v mediaciji, ki ravno tako predpostavlja, da so posamezniki sposobni prevzeti odgovornost za reševanje sporov in opremljeni za iskanje in razvijanje rešitve zase (Iršič in Lenarčič 2007: 5).

Socialni delavci imajo široko polje delovanja in se pri svojem delu velikokrat srečujejo z različnimi oblikami konfliktov, kjer so jim lahko v pomoč alternativne oblike reševanja sporov, kakršna je mediacija in lahko s tem kakovostno dopolnijo že poznan in obstoječi način dela z uporabniki v socialnem delu (Metelko in Hrovatič 2008: 70).

Temeljna oblika institucionalne organiziranosti socialnega dela so centri za socialno delo. V okviru svoje dejavnosti združujejo izvajanje socialnovarstvenih storitev. Socialno delo je torej temeljna stroka na področju socialnega varstva, ki usmerja strokovna ravnanja in metode dela s posameznikom, družino in skupnostjo.

Socialno varstvo pa poleg pristopa socialnega dela zajema še več strokovnih pristopov, ki jih sooblikujejo pravo, upravno delo, psihologija, sociologija, pedagogika in njene specialne discipline, delovna terapija in teologija (Metelko in Hrovatič 2008: 67–68).

Stroke so med seboj povezane in pomembne druga drugi, saj se znanja dopolnjujejo in med seboj bogatijo. Strokovnjaki morajo biti odprti za znanja in novosti tudi na drugih področjih, eno izmed njih je lahko tudi ožje specializirano strokovno področje – *družinska mediacija*.

Organiziranost centra lahko razdelimo na različna področja dela, in sicer področje dela z družino, mladostniki, področje rejništva, posvojitve in skrbništva, področje dela s starimi ljudmi itd. Socialno varstvo torej zajema različna strokovna področja, kjer se strokovni delavci pri svojem delu lahko srečujejo s konfliktnimi situacijami med uporabniki. Zato je na vseh omenjenih področjih in v oblikah strokovnega dela z uporabniki kot metoda ali storitev uporabna tudi mediacija (Metelko in Hrovatič 2008: 67–68).

Mediacija je v preteklosti že bila del centrov za socialno delo, še več, prav tam se začne njen razvoj v Sloveniji. Sami začetki izhajajo iz projekta »Mediacija na Centru za socialno delo Maribor« v sodelovanju z Inštitutom za civilno, primerjalno in mednarodno zasebno pravo na Pravni fakulteti Univerze v Mariboru zaradi potrebe po nepristranskem posredovanju pri razreševanju medsebojnih konfliktov v okviru zakonskega in družinskega svetovanja. Leta 1994 je CSD Maribor pri Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve prijavil razvojno-inovativni projekt Pomoč staršem in otrokom ob ločitvi staršev z novo metodo posredovanja – mediacijo (Šetinc Tekavc 2002: 126). V projekt je bilo vključenih 15 centrov iz podravske, koroške in pomurske regije (Iršič 2010: 21). Leta 1995 je bilo usposobljenih prvih 18 mediatorjev z evropskimi normami. Zaradi izvajanja mediacije v okviru svojega rednega dela, jih je večina uporabljala le t. i. mediativni pristop, kar Šetinc Tekavc (2002: 127) definira kot zavestno in načrtno nastopanje v vlogi nepristranskega mediatorja in uporaba posameznih tehnik mediacije za razrešitev medosebnih konfliktov. Od sredine leta 1996 pa je CSD Maribor kot eno svojih storitev nudil tudi samo mediacijo. Razlika med samo mediacijo in mediativnim pristopom je v tem, da je pri slednjem manjša doslednost uporabe strukture, načel in tehnik, poleg tega pa se tako rešujejo le posamični problemi in ne družinski konflikt kot celota različnih vidikov, od psihosocialnega do pravnega. V roku dveh let so na centru opravili 35 primerov profesionalne mediacije in 105 primerov mediativnega pristopa. Za ponujeno mediacijo se je odločilo 55,55% parov, od tega jih je 80% sklenilo delni ali celovit dogovor. Po zaključku dvoletnega projekta so ugotovili, da je ta metoda v

okviru našega pravnega reda in glede na sistem socialnovarstvenih storitev tudi pri nas uporabna in učinkovita (Šetinc Tekavc 2002: 126–128).

Kasneje se je mediacija začela razvijati v okviru sodišč. Pri okrožnem sodišču v Ljubljani poteka projekt družinske mediacije že od leta 2002. Vanj so vključeni spori o vzgoji, varstvu in preživljanju otrok, spori glede izvajanja pravice do stikov in spori glede obsega in delitve skupnega premoženja zakoncev ali zunajzakonskih partnerjev. V zadevah, v katerih eden od staršev zahteva od sodišča, naj odloči o vzgoji in varstvu ter preživljanju otrok, sodišče tožbo najprej pošlje pristojnemu centru za socialno delo, da opravi svetovalni razgovor. V primerih, ko je svetovalni razgovor uspešen, mediacije sodišče ne ponuja več. Ponuja jo le takrat, če se spor o varstvu, vzgoji in preživljanju otrok rešuje skupaj z zakonskim sporom, za tisti del spora o medsebojnih premoženjskih razmerjih. O premoženjskopравnih vprašanjih vodi postopek le en mediator, strokovnjak s področja prava. V zadevah, v katerih centru za socialno delo s starši ne uspe oblikovati dogovora o vzgoji in varstvu otrok, pa sodišče po prejemu poročila o svetovalnem razgovoru in mnenja centra za socialno delo ponudi mediacijo za rešitev vseh vprašanj. V tem primeru mediacijo vodita dva mediatorja, en strokovnjak s področja prava, drugi pa s področja socialnega dela (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 2017: Predlog Družinskega zakonika).

Letos, in sicer 21.3., je bil sprejet Družinski zakonik, ki po novem družinsko mediacijo kot metodo strokovnega dela vključuje v dejavnost centrov za socialno delo (Uradni list: Družinski zakonik). S tem omogoča izvajanje dodatnih oblik pomoči z namenom, da bi pari in starši dosegli sporazum o posledicah prenehanja njihove skupnosti ali o ureditvi razmerja do otrok (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 2017: Predlog Družinskega zakonika).

Zakon načrtuje spremembe in na področju prenehanja partnerske skupnosti predvideva predhodno svetovanje, strokovno svetovanje in neobvezno družinsko mediacijo. Zakonca se v primeru skupnih otrok, pred vložitvijo tožbe ali predloga za sporazumno razvezo zakonske zveze, udeležita predhodnega svetovanja, katerega namen je pomagati zakoncema, da ugotovita, ali so njuni odnosi omajani do te mere, da je postala zakonska zveza za vsaj enega od njiju nevzdržna, ali obstaja možnost za ohranitev zveze. V primeru, da ugotovita, da obstaja možnost ohranitve zakonske zveze, ju strokovni delavec napoti na strokovno svetovanje. Če pa ob predhodnem svetovanju zakonca ugotovita, da je zakonska zveza za vsaj enega od njiju nevzdržna, strokovni delavec centra zakonca seznani s posledicami, ki

nastanejo z razvezo zakonske zveze zanju in za družinsko skupnost, ter jima predstavi namen in postopek mediacije. Ob soglasju lahko center za socialno delo predhodno svetovanje nadaljuje s postopkom mediacije ali pa se zakonca udeležita mediacije pri drugih izvajalcih. Mediacija se načeloma lahko izvede pred, med ali po koncu sodnega postopka, prvenstveno pa se izvaja pred začetkom. Izvaja se z namenom oblikovati predlog za sporazumno razvezo zakonske zveze ali predlog za sklenitev sodne poravnave o varstvu in vzgoji otroka, o njegovem preživljanju in o njegovih stikih s starši ali z drugimi osebami ali o vprašanih izvajanja starševske skrbi, ki bistveno vplivajo na otrokov razvoj (Uradni list: Družinski zakonik).

Osnovni cilj predloga zakonika je izboljšanje položaja otrok v družinskih razmerjih, ki ga starši v sporih prepogosto uporabljajo kot sredstvo za razreševanje medsebojnih nesporazumov. S tem želi predlagatelj zagotoviti učinkovitejše izvajanje načela varovanja koristi otroka, ki je temeljno načelo našega družinskega prava. Eden izmed ciljev in hkrati tudi način za doseg cilja predloga zakonika pa je okrepitev vloge in s tem kadrovskega in finančnega položaja centrov za socialno delo, ki sta nujno potrebna za učinkovito in strokovno izvajanje njihovega osnovnega poslanstva (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 2017: Predlog Družinskega zakonika).

Kljub sprejetju Družinskega zakonika pa bo zakon stopil v uporabo šele 15.4.2019. V svoji raziskavi želim narediti pregled obstoječega stanja, raziskati prispevek in vlogo družinske mediacije na centrih za socialno delo v Sloveniji.

2. PROBLEM

V zadnjem letniku izobraževanja na Fakulteti za socialno delo sem se srečala z izbirnim predmetom »Mediacija v socialnem delu«. Ta tema je v meni prebudila željo po raziskovanju družinske mediacije v socialnem delu. Iz lastnih izkušenj ločitve staršev vem, kako ločitev ne pomeni samo podpisa na ločitvenem papirju, ampak mnogo več kot to, in sicer spremembe na različnih ravneh življenja. To je proces, ki ga je bistveno lažje sprejeti, načrtovati in se prilagoditi na nove razmere, če ob tem čutiš podporo in sodelovanje. To ne velja samo ob razvezi zakonske zveze, ampak ob različnih težavah, s katerimi se sooča družina.

Tradicionalni načini razreševanja konfliktov so se izkazali kot manj učinkoviti, zato v ta prostor vstopajo novi, alternativni pristopi k reševanju sporov (Betetto *et al.* 2012: 9). Eden izmed njih je družinska mediacija, o njenem vse večjem uveljavljanju pa govorijo različni statistični podatki (Sekirnik 2008: 6, Okrožno sodišče v Ljubljani 2010: Statistično poročilo o sodišču pridruženih programih mediacije za leto 2015). Prav tako rast zanimanja zanjo prepoznavajo slovenska društva za mediacijo, o čemer priča tudi večje število usposabljanj za mediatorja (Skupaj rešimo spor 2015: Marko Iršič o mediaciji).

Družinsko mediacijo, kot metodo strokovnega dela v dejavnost centrov za socialno delo po novem vključuje tudi družinski zakonik, sprejet z 21.3.2017.

S svojo raziskavo želim pregledati obstoječe stanje, raziskati prispevek in vlogo, zlasti družinske mediacije v praksi socialnega dela, konkretno na centrih za socialno delo v Sloveniji.

Zastavila sem si šest raziskovalnih vprašanj:

1. Koliko socialnih in drugih strokovnih delavk in delavcev na centru za socialno delo ima opravljeno usposabljanje za družinskega mediatorja?
2. Kakšna je razširjenost družinske mediacije kot formalno vodenega procesa s strani usposobljenega mediatorja oz. kot storitve/samostojne dejavnosti/procesa?
3. Na kakšen način se družinska mediacija uporablja, tudi če je center ne izvaja kot formalno vodenega procesa s strani usposobljenega mediatorja oz. storitev/samostojno dejavnost/proces?

4. Kdaj se socialna delavka odloči ponuditi družinsko mediacijo in na kakšen način jo vključi v proces?
5. Kako na centru za socialno delo poteka postopek reševanja sporov skozi družinsko mediacijo ter kateri pristopi/koncepti/tehnike se uporabljajo?
6. Katere so razlike in povezave med socialnim delom in mediacijo?

3. METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE

Raziskava je glede na vrsto podatkov kombinacija kvantitativne in kvalitativne. S pomočjo ankete sem pridobila kvantitativne podatke, ki sem jih uporabila za pregled obstoječega stanja. To sem nadalje nadgradila s kvalitativnimi podatki, pridobljenimi na podlagi intervjujev, kjer sem zbirala besedne opise, ki se nanašajo na raziskovani pojav. Glede na stopnjo v procesu spoznavanja je raziskava eksplorativna oziroma poizvedovalna, saj sem se želela seznaniti z nekaterimi osnovnimi značilnostmi pojava. Poleg tega pa tudi deskriptivna ali opisna, saj kvantitativno opredelim osnovne značilnosti preučevanega pojava. Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva je raziskava empirična ali izkustvena, saj bom zbirala novo in neposredno izkustveno gradivo. Glede na odnos do praktičnega delovanja je raziskava uporabna ali aplikativna, saj bom z njo razvila uporabna spoznanja o strategijah, metodah in tehnikah socialnega dela (Mesec 2009: 80–85).

3.1.1 Spremenljivke v vprašalniku

- Izobrazba zaposlenih
- Usposobljenost za mediatorja
- Možnost mediacije kot storitve/samostojne dejavnosti/procesa
- Potreba po mediaciji
- Mediacija kot tema srečanj strokovnih timov
- Načini vključevanja mediacije v delo
- Načrtovanje družinske mediacije v prihodnosti
- Pogostost izvajanja družinske mediacije
- Doprinos mediacije h kakovosti dejavnosti/razlika med svetovalnim pogovorom

3.2 RAZISKOVALNI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Podatke sem zbirala preko primarnih virov, z anketnim vprašalnikom in delno strukturiranim intervjujem.

Anketni vprašalnik je razdeljen na tri dele. Prvi je namenjen za izpolnjevanje vsem centrom za socialno delo, drugi del je namenjen tistim centrom, ki ponujajo možnost mediacije kot formalno vodenega procesa oz. kot storitve/samostojne dejavnosti/procesa, in tretji tistim, ki tega ne ponujajo. Sestavljen je iz petnajstih vprašanj, od tega devet odprtih in šest zaprtih.

Ključna vprašanja delno standardiziranega intervjuja sem sestavila na podlagi tega, kar želim z raziskavo pridobiti. Ta ključna izhodišča so mi bila v oporo, sproti pa sem od osebe do osebe vprašanja prilagajala in zastavljala podvprašanja. Vsa vprašanja so odprtega tipa.

Oba vprašalnika dodajam k diplomskemu delu kot prilogo.

3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE

Prvo proučevano populacijo sestavljajo vsi zaposleni strokovni delavci na centrih za socialno delo v Sloveniji v obdobju od 1.3.2017 do 31. 5. 2017.

Drugo populacijo sestavljajo socialne delavke z opravljenim usposabljanjem za družinskega mediatorja, ki so bile v obdobju od 30.10.2016 do 30.4.2017 zaposlene na tistih centrih za socialno delo v Sloveniji, kjer družinsko mediacijo ponujajo kot storitve/samostojne dejavnost/procesa. Uporabila sem neslučajnostni vzorec, in sicer priložnostni, ker sem v vzorec zbrala osebe, ki so mi bile najbolj dostopne. Iz anketnega vprašalnika sem dobila podatke o tem, kateri center ponuja omenjeno možnost. Na podlagi tega sem k sodelovanju v intervjuju povabila ljudi, ki spadajo v opisano populacijo. Načrtovala sem dva do tri intervjuje.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Podatke sem najprej začela zbirati s pomočjo anketnega vprašalnika. Iz vsakega centra sem preko brskanja po njihovih spletnih straneh izbrala osebo, ki sem ji po elektronski pošti poslala vprašalnik. Največkrat sem se odločila za direktorja centra, ki so me v nekaj primerih usmerili do oseb v njihovem centru, ki imajo opravljeno izobraževanje za mediatorja. V tistih primerih, ko sem na spletu našla podatke, da je kakšen delavec tudi mediator, sem mu neposredno poslala anketo. Največkrat so me prosili, naj se obrnem na direktorja centra. V veliki večini primerov sem anketne vprašalnice pridobila ravno od direktorjev centrov. Elektronsko pošto sem na tiste, ki mi po določenem času niso odgovorili, naslovila še enkrat. Tiste, ki mi tudi potem niso odgovorili, sem v nadaljevanju tudi poklicala. Z nekaterimi centri mi ni uspelo vzpostaviti stika, nekaj pa mi jih je sodelovanje v raziskavi tudi odklonilo. Prvi izpolnjeni anketni vprašalnik sem prejela 27.3.2017, zadnjega pa 17.5.2017.

Poleg zbiranja podatkov z anketnimi vprašalniki pa sem opravljala tudi intervjuje. V primeru dveh centrov sem na njihovi spletni strani odkrila, da ponujajo storitev družinske mediacije. Z njimi sem vzpostavila neposreden stik in tako prišla v stik s svojimi tremi sogovornicami za intervju. S četrto sogovornico sem prišla v stik potem, ko sem iz tistega centra dobila

izpolnjen anketni vprašalnik in dobila podatek o tem, da tudi tam izvajajo družinsko mediacijo. Z eno izmed socialnih delavk se nikakor nisva mogli uskladiti za intervju, zato mi je odgovore na zastavljena vprašanja poslala preko elektronske pošte. Ostale intervjuje sem izvedla v prostorih organizacij, kjer so zaposlene posamezne socialne delavke, ki sem jih intervjuvala. Svoj prvi intervju sem izvedla 29.3.2017, drugega 13.4.2017 in zadnjega 25.4.2017. Vsi so potekali individualno. Pred začetkom sem jih prosila za dovoljenje, da intervjuje zvočno posnamem, saj mi je to omogočilo, da sem zapisala natančne transkripte intervjujev, ki sem jih kasneje obdelala. Najdaljši intervju je trajal devetdeset minut, najkrajši pa petnajst minut.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Vse zbrane podatke iz anketnega vprašalnika sem oštevilčila in vnesla v Microsoft Excel 2007. Podatke sem s pomočjo programa analizirala in nato v istem programu naredila grafikone.

Pridobljene podatke iz intervjujev pa sem obdelala kvalitativno. V nadaljevanju bom obdelavo predstavila po korakih s pomočjo besednih opisov, ki jim bom dodala izsek iz celotne obdelave podatkov za konkretno predstavo postopka.

Transkripte opravljenih intervjujev sem najprej dobesečno zapisala in zase uporabljala svoje ime, za posamezno socialno delavko namesto njenega imena pa sem uporabila naključno črko (U,T,B in L).

Primer:

Katarina: Ali se vam v kakšnih primerih mediacija ne zdi primerna?

U: Nasilje, princip žrtev in storilec. Vem, da se to izvaja v določenih državah, jaz osebno mislim, da je pri nasilju, zlorabah, zelo težko zagotoviti položaj enakosti, ker je le dinamika med žrtvijo in storilcem že vnaprej določena. Obstaja strah. Jaz osebno se ne čutim dovolj usposobljeno, da bi to vodila. Predvsem spolne zlorabe. Meni osebno.

Pomembne izjave za svojo raziskavo sem označila tako, da sem jih podčrtala in oštevilčila, na primer (A1, B16, C43), pri čemer je črka pomenila oznako posameznega intervjuja, številka pa posamezno izjavo iz intervjuja.

Primer:

Katarina: V katerih primerih?

L: Pri vodenju postopka za zaščito otrok. (A12) Včasih so se uporabniki tudi sami obrnili na nas, (A12) ko so imeli kakšne medosebne spore. (A13) Včasih tudi sami pokličejo, tisti bolj informirani. (A14) Ne samo ob ločitvah, (A15) tudi pri ohranitvi družine. (A16) Nekateri so imeli recimo težave s starši ali svojimi otroki. (A17) Različne stvari.

Posamezni izjavi sem pripisala pojem, te pa sem nato združevala v kategorije, kategorije pa nadalje v teme.

Primer:

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A1	Jaz mislim, da se bo mediacija razvila	Ja	Razvoj mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
A2	Mislim pa, da ko je tukaj enkrat zakonska podlaga, se potem še lažje neka stvar razvije.	Zakonska podlaga	Razvoj mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
A3	Največkrat sicer izven delovnega časa.	Izven delovnega časa	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
A4	To ni naša naloga	Naloga	Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD-ji	Vključenost mediacije na CSD-ju

Pojme, kategorije in teme sem na koncu med seboj primerjala. Ob vsakem pojmu sem v oklepaju zapisala, na katero izjavo se nanaša.

Primer:

Različni pristopi/koncepti/tehnike v mediaciji

Postavljanje pravih vprašanj

- Postavljanje vprašanj (A35)
- Pomembnost vprašanj (A94)
- Odprto vprašanje (A95, B33)
- Zaprto vprašanje (A96)
- Linearna vprašanja (A97)
- Krožno vprašanje (A98)
- Reflektivno vprašanje (A99)
- Vprašanje čudeža (B34)

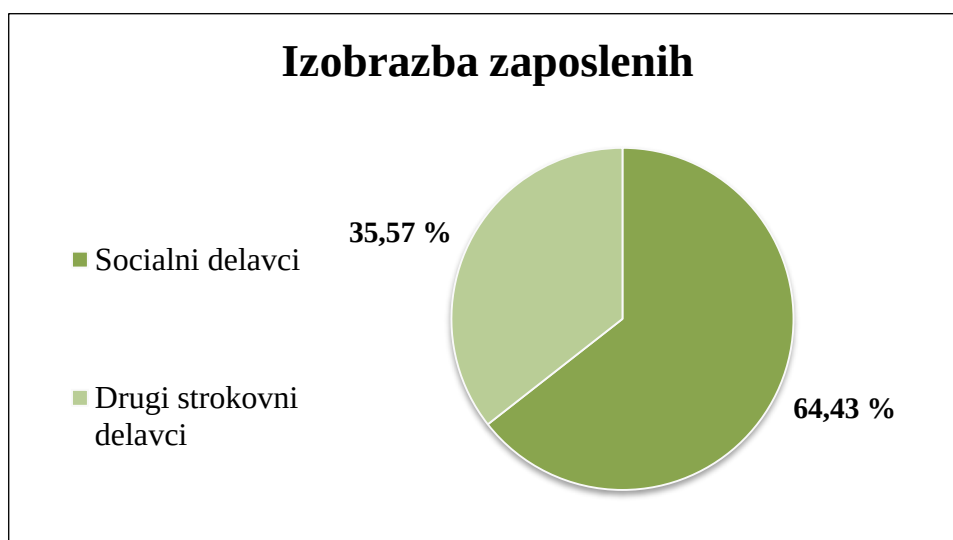
4. REZULTATI IN RAZPRAVA

V tem poglavju bom predstavila rezultate, ki sem jih pridobila s pomočjo kvantitativne in kvalitativne obdelave in analize podatkov. Kvantitativne rezultate ponazorim z grafi in jih podrobneje pojasnim z besedilom pod njimi. Kvantitativne podatke nato združim s kvalitativnimi in vse skupaj predstavim skozi odgovore na raziskovalna vprašanja, ki jih zapišem s klasično pisavo. Podkrepim jih s teoretičnimi izhodišči ter izjavami iz intervjujev, ki jih za lažje razumevanje zapišem s poševno pisavo.

4.1 PREDSTAVITEV KVANTITATIVNIH PODATKOV

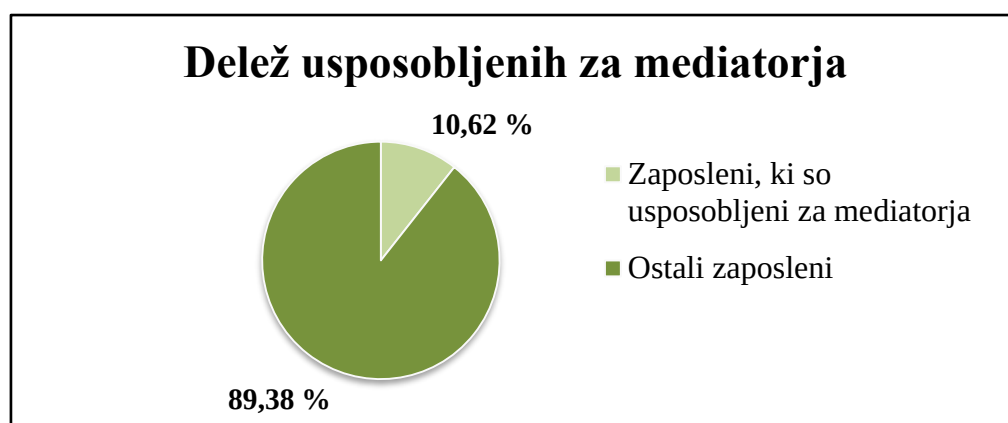
Anketo je izpolnilo 45 centrov za socialno delo. V nadaljevanju bom uporabljala izraz »socialni delavci« in »drugi strokovni delavci« za oba spola.

Grafikon 4.1: Izobrazba zaposlenih



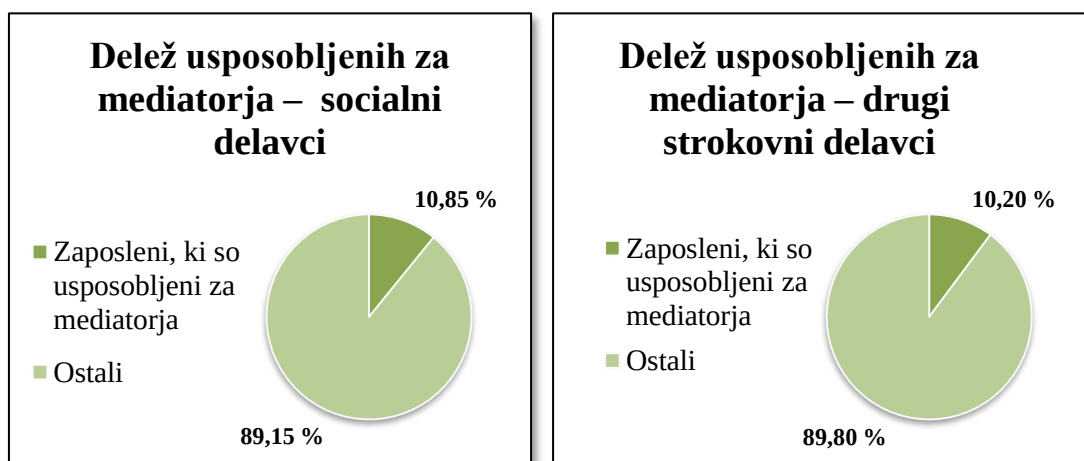
Največ zaposlenih na CSD-ju je kot pričakovano socialnih delavcev (64,43%), drugih strokovnih delavcev pa (35,57%). Torej na centrih najdemo za 28,86% več zaposlenih socialnih delavcev kot pa drugih strokovnih delavcev. Pod druge strokovne delavce uvrščam pravnike, psihologe, specialne pedagoge, socialne pedagoge, sociologe idr. Če rezultate pogledamo s konkretnimi številkami, je na 45 centrih, ki so v raziskavi sodelovali, skupaj 772,1 zaposlenih, od tega je socialnih delavcev 497,5. CSD Maribor je največji center z 81 zaposlenimi, najmanjši pa CSD Dravograd, ki ima zaposlene 3 strokovne delavce.

Grafikon 4.2: Delež usposobljenih za mediatorja na vseh CSD-jih skupaj



Od vseh 772,1 zaposlenih na centrih, je od tega 82 strokovnih delavcev, ki imajo opravljeno osnovno ali nadaljevalno usposabljanje za mediatorja, v odstotkih 10,62%. Največ družinskih mediatorjev najdemo na CSD-ju Maribor, kjer ima 8 strokovnih delavcev opravljeno nadaljevalno usposabljanje za družinskega mediatorja. Tistih centrov, ki pa med svojimi zaposlenimi nimajo nobenega usposobljenega mediatorja, je 12, kar predstavlja 26,67% vseh 45 centrov, vključenih v raziskavo.

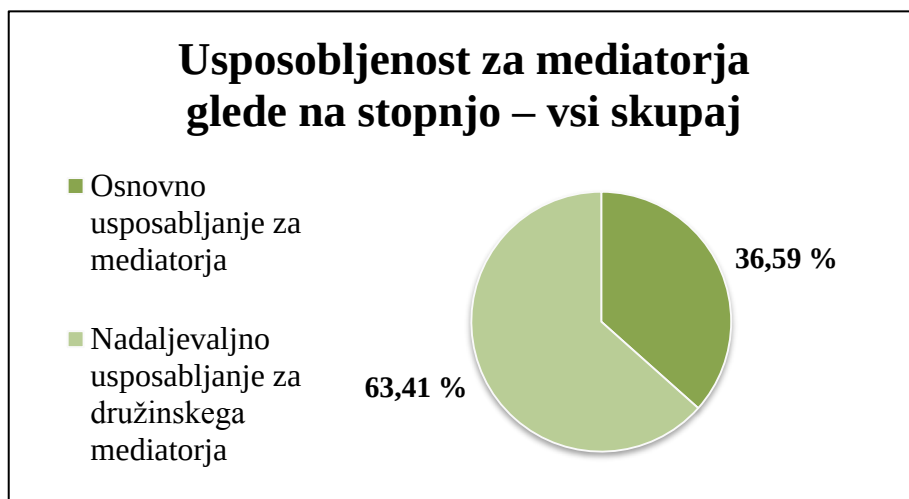
Grafikon 4.3, 4.4: Delež usposobljenih za mediatorja – primerjava socialni delavci in drugi strokovni delavci



Od vseh zaposlenih socialnih delavcev na centrih (443,5), je 54 tistih, ki imajo opravljeno osnovno ali nadaljevalno usposabljanje za mediatorja, v odstotkih 10,85%. Od vseh zaposlenih drugih strokovnih delavcev na centrih (246,6), pa je 28 tistih, ki imajo opravljeno osnovno ali nadaljevalno usposabljanje za mediatorja, v odstotkih 10,20%. Lahko vidimo, da med socialnimi delavci in drugimi strokovnimi delavci, ki se odločijo za usposabljanje za

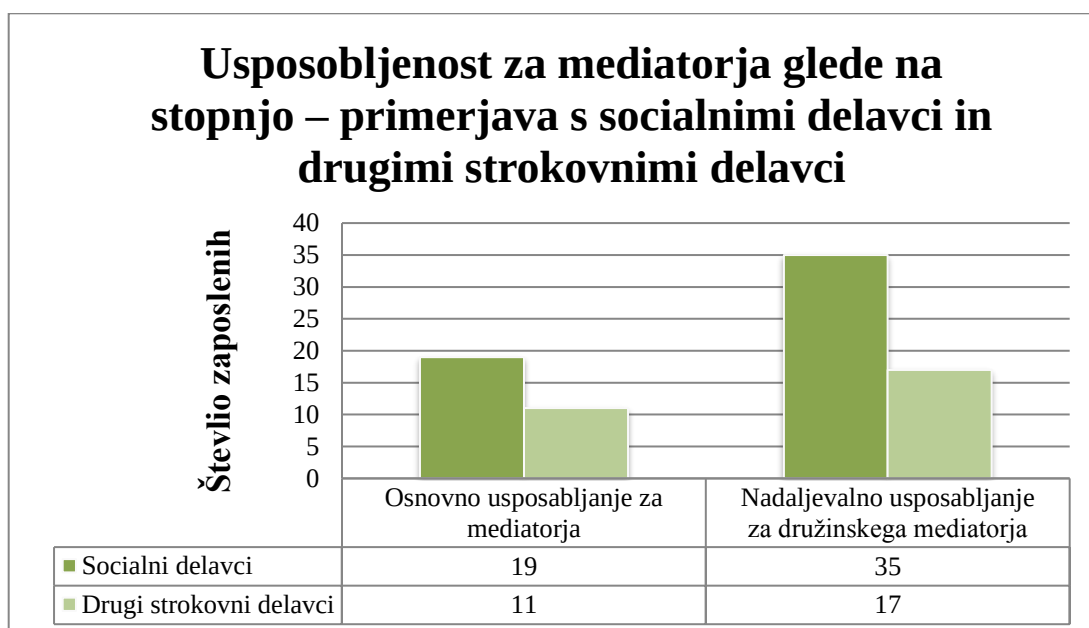
mediatorja, skoraj ni razlik. Za odtenek več je tistih, ki se odloči za usposabljanje, najdemo med socialnimi delavci.

Grafikon 4.5: Usposobljenost za mediatorja glede na stopnjo med vsemi zaposlenimi na CSD-ju



Izmed 82 strokovnih delavcev, ki imajo opravljeno osnovno ali nadaljevalno usposabljanje za mediatorja, je tistih z osnovnim usposabljanjem 30 (36,59%) in tistih z nadaljevalnim za družinskega mediatorja 52 (63,41%). Iz odgovorov izhaja, da se več strokovnih delavcev odloči opravljati nadaljevalno usposabljanje za družinskega mediatorja in ne le osnovnega.

Grafikon 4.6: Usposobljenost za mediatorja glede na stopnjo – primerjava s socialnimi delavci in drugimi strokovnimi delavci

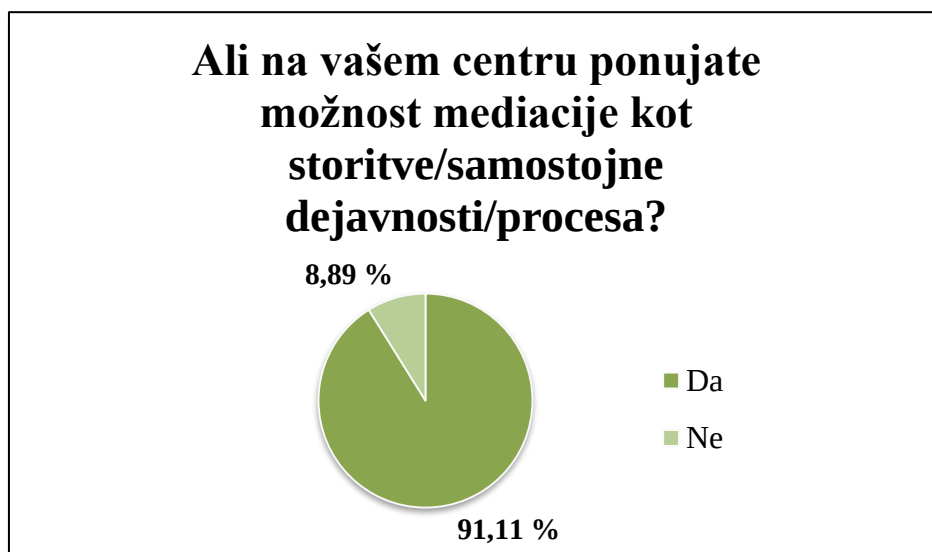


Med socialnimi delavci je 19 (35,19%) delavcev z osnovnim usposabljanjem za mediatorja, ter 35 (64,81%) delavcev z nadaljevalnim usposabljanjem za družinskega mediatorja. Med drugimi strokovnimi delavci pa najdemo 11 (39,39%) delavcev z osnovnim usposabljanjem in pa 17 (60,71%) tistih z nadaljevalnim usposabljanjem za družinskega mediatorja. Iz tega lahko razberemo, da se več socialnih delavcev, v primerjavi z drugimi strokovnimi delavci, odloči nadgraditi osnovno usposabljanje z nadaljevalnim.

Prav tako iz tega razberemo, da najdemo med zaposlenimi več socialnih delavcev tako z osnovnim kot nadaljevalnim usposabljanjem, v primerjavi z drugimi strokovnimi delavci. To pa je logična posledica tega, da je tudi sicer med zaposlenimi več socialnih delavcev. Med socialnimi delavci je tistih z osnovnim usposabljanjem za 7 več, kar v odstotkih pomeni za 26,66% več. Če pogledamo zgoraj, kjer že imamo podatek, da je na centrih zaposlenih za 28,86% več socialnih delavcev kot drugih zaposlenih, pridemo v bistvu do tega, da je glede na razmerje zaposlenih več drugih strokovnih delavcev osnovno usposobljenih za mediatorja.

Če naredimo tako primerjavo s podatki za družinskega mediatorja, pa pri socialnih delavcih najdemo 18 več družinskih mediatorjev, kar v odstotkih pomeni 34,62% več. Tukaj pridemo do ravno obratne situacije, kjer pa je res nekaj več družinskih mediatorjev med socialnimi delavci kot med drugimi strokovnimi delavci glede na razmerje zaposlenih.

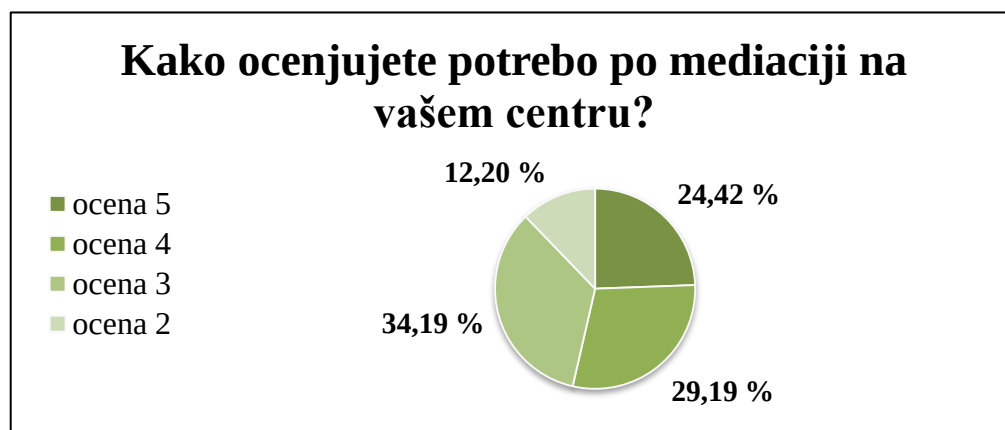
Grafikon 4.7: Možnost mediacije kot storitve/samostojne dejavnosti/procesa na CSD-ju



Možnost mediacije kot storitve/samostojne dejavnosti/procesa ponujajo le 4 centri v Sloveniji. Ti centri predstavljajo 8,89% od celote, drugih 41 (91,11%) pa te možnosti ne ponuja.

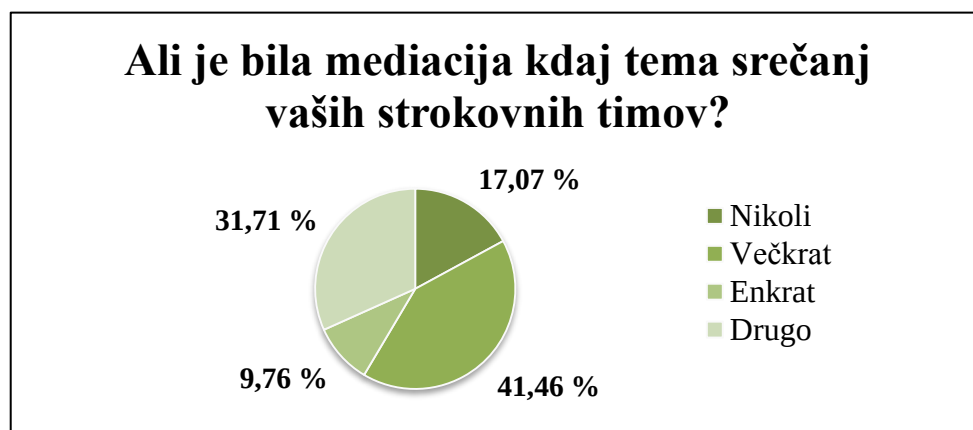
V nadaljevanju bodo predstavljeni rezultati tistih centrov, ki so na zgornje vprašanje odgovorili nikalno.

Grafikon 4.8: Potreba po mediaciji



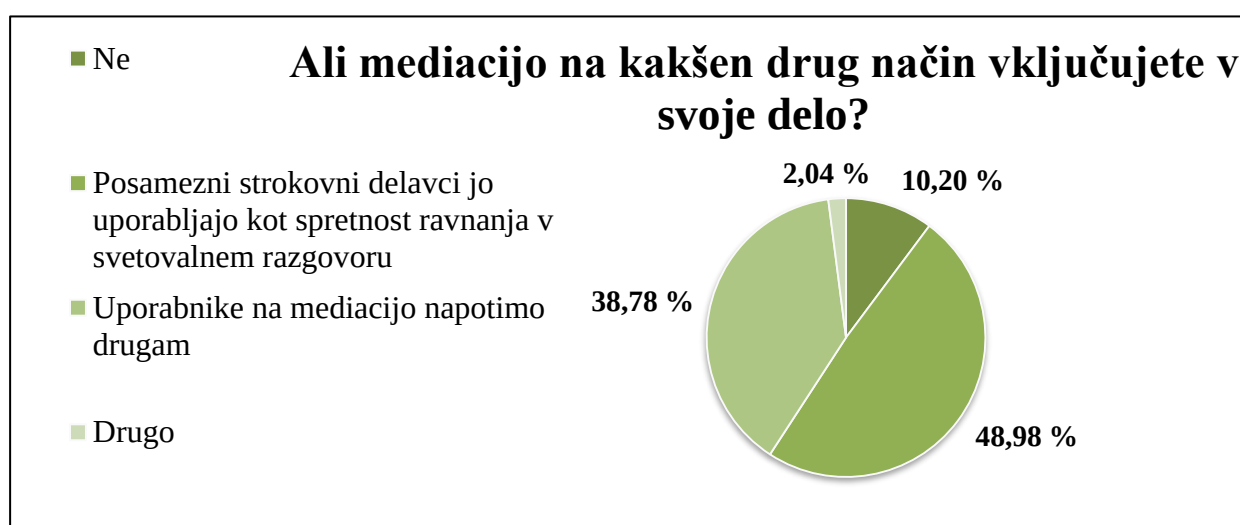
Ocena 5 je bila definirana z »mediacija bi bistveno pripomogla h kakovosti našega dela«, ocena 1 pa je bila definirana z »ne zaznavamo potreb po mediaciji«. Največ centrov, kar 14 (39,19%), je napisalo število 3, sledijo jim tisti s številom 4. Teh je bilo 12 (29,19%). 10 centrov (14,42%) je napisalo število 5. Najmanj pa je tistih, ki so se odločili za število 2, to je 5 (12,20%) centrov. Nihče ni obkrožil najnižje ocene 1. Povprečna ocena potrebe po mediaciji, na lestvici od 1 do 5, je 3,7.

Grafikon 4.9: Mediacija kot tema srečanj strokovnih timov



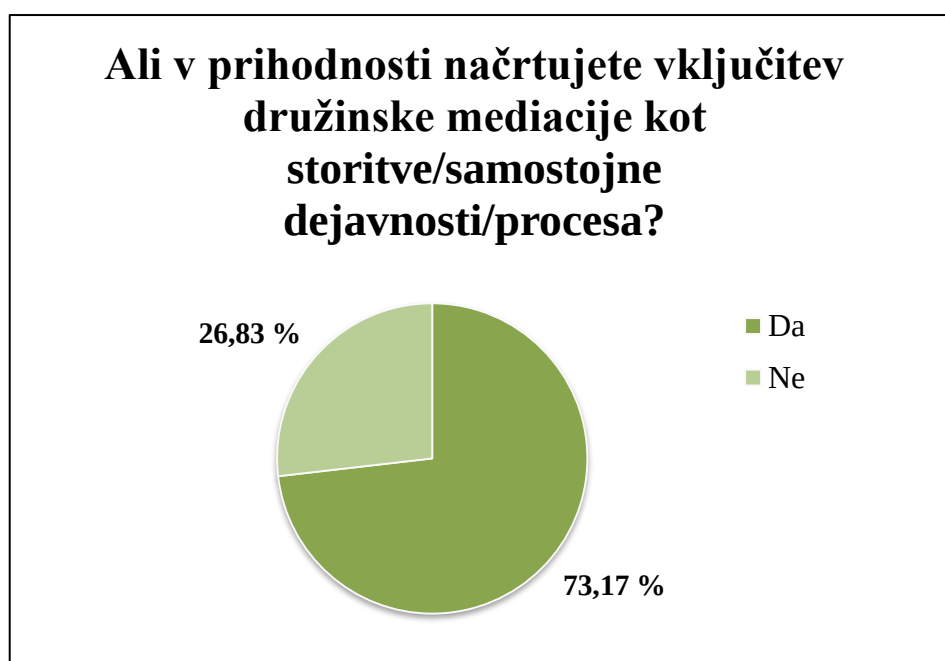
Najmanjkrat so centri obkrožili odgovor »enkrat«, v 9,76%, natančneje 4 centri. Na 7(17,07 %) centrih mediacija nikoli ni bila tema srečanj strokovnih timov. Z 31,71% so centri obkrožili odgovor »drugo«, kjer so v večini odgovarjali z občasno ali včasih. Tako je odgovorilo 13 centrov. Najvišje mesto je dosegel odgovor »večkrat«, ta odgovor je izbralo 17 centrov (41,46%). Zanimivo je, da imajo vsi tisti s prvim nikalnim odgovorom, z izjemo enega, med svojimi zaposlenimi vsaj enega strokovnega delavca, ki ima opravljeno usposabljanje za mediatorja. Eden izmed teh centrov ima med zaposlenimi celo 4 strokovne delavce, ki so usposobljeni za mediatorja.

Grafikon 4.10: Načini vključevanja mediacije v delo



Skoraj polovica centrov (48,98%) mediacijo v svoje delo vključuje tako, da jo posamezni strokovni delavci uporabljajo kot spretnosti ravnanja v svetovalnih razgovorih. Ob tem uporabljajo različne tehnike kot npr. trdna struktura procesa, ločitev stališč od interesov, lupljenje čebule. Zatem po številu sledi odgovor, da centri na mediacijo napotijo uporabnike drugam. Takih odgovorov je bilo 19 oz. 38,78%. Kar v nekaj primerih je pri tem vprašanju bilo obkroženih več odgovorov. Vedno sta se v kombinaciji ponavljala že omenjena dva. V 10,20% mediacije na noben način ne vključujejo v svoje delo. Eden izmed centrov je obkrožil zadnji odgovor, ob tem pa zapisal: informiranje uporabnikov.

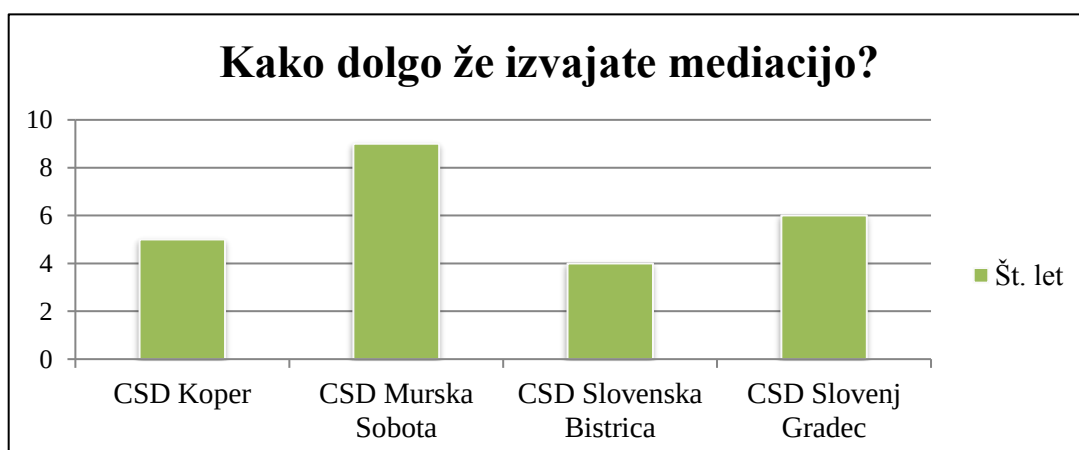
Grafikon 4.11: Načrtovanje družinske mediacije v prihodnosti



Velika večina, 73,17% oz. 30 CSD-jev, v prihodnosti načrtuje vključitev družinske mediacije v svoje delo. Kar nekaj jih je poleg pritrdilnega odgovora potem še nadaljevalo, če se bo povečala kadrovska sestava. 11 centrov oz. 26,83% je odgovorilo nikalno, eden izmed njih je ob tem še dodal, da glede na reorganizacijo CSD-jev bo mediacija storitev območnega centra.

V nadaljevanju bodo predstavljeni rezultati tistih centrov, ki so na vprašanje »Ali na vašem centru ponujate možnost mediacije kot storitve/samostojne dejavnosti/procesa« odgovorili pritrdilno.

Grafikon 4.12: Obdobje izvajanja mediacijskega procesa



Iz podatkov izhaja, da ima najdaljšo prakso izvajanja mediacije eden izmed centrov z 9 leti, sledi ji center, ki mediacijo ponuja že 6 let, vendar je ne izvaja. Naslednji je eden s 5 leti in pa zadnji, ki mediacijo ponuja 4 leta.

Grafikon 4.13: Spreminjanje števila mediacij



Dva izmed centrov sta obkrožila, da ostaja enako, dva pa sta se odločila za zadnji odgovor, ob katerem je eden zapisal, da je za mediacijo zelo malo interesa, drugi pa, da mediacija kot oblika alternativnega reševanja sporov pridobiva pomembnost s sprejetim Družinskim zakonikom.

4.2 PREDSTAVITEV REZULTATOV SKOZI ODGOVORE NA RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

1. Koliko socialnih in drugih strokovnih delavk in delavcev na centru za socialno delo ima opravljeno usposabljanje za družinskega mediatorja?

V povezavi s tem raziskovalnim vprašanjem sem na podlagi anketnega vprašalnika najprej želela izvedeti, koliko socialnih in drugih strokovnih delavcev je na centrih sploh zaposlenih. Metelko in Hrovatič (2008: 67–68) navajata, da so centri pri nas temeljna oblika institucionalne organiziranosti socialnega dela in v okviru svoje dejavnosti združujejo izvajanje socialno varstvenih storitev. Razlagata, da je socialno delo temeljna stroka na področju socialnega varstva. Glede na zadnjo trditev, je zato pričakovano na centrih zaposlenih največ socialnih delavcev. Moji rezultati kažejo, da je zaposlenih približno dve tretjini. Ker pa socialno varstvo poleg pristopa socialnega dela zajema še več strokovnih

pristopov, ki jih sooblikujejo pravo, upravno delo, psihologija, sociologija, pedagogika in njene specialne discipline, delovna terapija in teologija (Metelko in Hrovatič 2008: 67–68), na centrih najdemo tudi preostalo tretjino drugih strokovnih delavcev. Tudi sama sem pod druge strokovne delavce uvrstila pravnike, psihologe, specialne pedagoge, socialne pedagoge, sociologe idr. Sama menim, da so stroke med seboj povezane in pomembne druga drugi, saj se znanja dopolnjujejo in med seboj bogatijo.

Isti avtorici (2008: 67–68) dodajata, da so centri organizirani na različnih področjih, in sicer področje dela z družino, mladostniki, področje rejništva, posvojitev in skrbništva, področje dela s starimi ljudmi itd. Vidimo, da imajo socialni in drugi delavci široko polje delovanja in se pri svojem delu zagotovo velikokrat srečujejo z različnimi oblikami konfliktov. Na teh področjih pa so jim lahko v pomoč dodatna znanja, alternativne oblike reševanja sporov, kakršna je *mediacija*, ki lahko kakovostno dopolni že poznan in obstoječi način dela z uporabniki v socialnem delu (Metelko in Hrovatič 2008: 70). Na podlagi povezave z zgornjim vprašanjem sem ugotovila, da je na centrih usposobljenih 82 mediatorjev, kar predstavlja eno desetino vseh zaposlenih. Nadalje sem jih razdelila na tiste z osnovnim, ki jih je na centrih 30, in tiste z nadaljevalnim usposabljanjem za družinskega mediatorja, ki jih je 52. Rezultati nam dajo podatke, da se več strokovnih delavcev odloči nadgraditi osnovno usposabljanje z nadaljevalnim.

Če svoje ugotovitve predstavim še po profilih, na koncu le pridemo do neposrednega odgovora na raziskovano vprašanje. Raziskava kaže, da je med socialnimi delavci 19 delavcev z osnovnim usposabljanjem za mediatorja ter 35 delavcev z nadaljevalnim usposabljanjem za družinskega mediatorja. Med drugimi strokovnimi delavci pa najdemo 11 delavcev z osnovnim in pa 17 tistih z nadaljevalnim usposabljanjem za družinskega mediatorja. Med zaposlenimi je sicer za eno tretjino več socialnih delavcev tako z osnovnim kot nadaljevalnim usposabljanjem, vendar je to le logična posledica tega, da je tudi sicer med zaposlenimi tretjina več socialnih delavcev.

2. Kakšna je razširjenost družinske medicije kot formalno vodenega procesa s strani usposobljenega mediatorja oz. storitve/samostojne dejavnosti/procesa na centrih za socialno delo?

Možnost medicije kot formalno vodenega procesa s strani usposobljenega mediatorja ponujajo le 4 CSD-ji v Sloveniji. Ti centri predstavljajo skoraj eno desetino vseh, drugi te možnosti ne ponujajo. Eden izmed omenjenih centrov medicijo sicer ponuja, ker imajo za

to tudi usposobljene mediatorje, vendar je ne izvajajo (*Mediacije trenutno (še) ne izvajamo, ponujamo pa jo že od leta 2011. – G1*).

Razlog v tako majhnih številkah je v tem, da mediacije ne najdemo v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD, kar poudari tudi ena od socialnih delavk v intervjuju (*To ni naša naloga. – A14*). Tudi zakonske podlage do pred kratkim ni bilo.

Letos so 21.3. sprejeli Družinski zakonik, ki po novem družinsko mediacijo kot metodo strokovnega dela vključuje v dejavnost centrov za socialno delo. Zakon bo sicer začel veljati šele dve leti po sprejetju, na področje podpore in pomoči pa ob prenehanju partnerske skupnosti uvaja določene spremembe. V primeru, da bosta ob predhodnem svetovanju zakonca ugotovila, da je zakonska zveza za enega od njiju nevzdržna, bo strokovni delavec centra zakonca seznanil s posledicami, ki nastanejo z razvezo zakonske zveze zanj in za družinsko skupnost, ter jima predstavil namen in postopek mediacije (Uradni list: Družinski zakonik).

Socialne delavke v intervjujih menijo, da se bo zdaj s prisotnostjo zakonske podlage mediacija razvila (*Jaz mislim, da se bo. – B7; Jaz mislim, da se bo mediacija razvila. – A1; Mislim pa, da ko je tukaj enkrat zakonska podlaga, se potem še lažje neka stvar razvije. – A2*), upajo pa, da bodo znali mediaciji dati pravi prostor in jo pravilno umestiti v izvajanje storitev na CSD-ju (*Za vsako stvar, ki se dela, jaz zagovarjam, da je potrebno, da se ji da pravi prostor, in upam, da bojo znali to narediti s kakšnim pravilnikom ali karkoli. – B20*). Tudi odgovori iz ankete o tem, ali v organizaciji v prihodnosti načrtujejo vključitev družinske mediacije kot samostojnega procesa, so bili v skoraj treh četrtinah centrov pritrdilni, kar je zelo spodbuden podatek. Vsi centri skupaj so v povprečju potrebo po mediaciji ocenili s 3,7, pri čemer je 5 pomenila »*mediacija bi bistveno pripomogla h kakovosti našega dela*«, ocena 1 pa je bila definirana z »*ne zaznavamo potreb po mediaciji*«.

Zdelo se mi je izredno zanimivo, ko je ena izmed intervjuvank komentirala, kaj je prednost tega, da bi bil proces družinske mediacije prisoten na CSD-jih oz. da bi bilo več družinskih mediatorjev socialnih delavcev. V ospredje postavlja znanja in kompetence socialnih delavcev v kontekstih razveze zakonske zveze (*Mislim, da smo na centrih eni boljših mediatorjev. – B8; ... samo mislim, da imamo ob tem še druga znanja, poznana nam je družinska dinamika, čustva, s katerimi se operira ob razhodu, razvezah, ob takih stvareh in točno veš, kam grejo stvari, jih s tega vidika znaš malo bolj usmerjati. – B9*).

Kljub odsotnosti zakonske podlage pa na teh centrih usposobljene družinske mediatorke izvajajo mediacijo kot samostojen proces, kot razlog za izvajanje pa navajajo predvsem ohranjanje znanj, ki so jih pridobile ob usposabljanju in občutek zadovoljstva ob uspešno zaključeni mediaciji (*...ampak če tega ne delaš, pozabiš. – A5; Res je, da če vlagaš nek trud, bi si želel biti tudi plačan za svoje znanje, ampak če ne počneš, pa znanja grejo. Jih moraš uporabljati. – B48; Imam večji interes, da ohranjam ta znanja, in da vem, da naredim nekaj dobrega, kot pa plačilo. – B47*).

Mediacijo socialne delavke izvajajo prostovoljno, brezplačno in največkrat izven delovnega časa (*Največkrat sicer izven delovnega časa. – A3; Po službi. Prostovoljno in brezplačno. – B46; Mediacijo izvajava na centru za socialno delo, v popoldanskih urah, od 16. do 18. ure, ko so redno delo in aktivnosti zaključene. – C9*). V enem izmed intervjujev se nisem pogovarjala neposredno z izvajalko mediacij, ampak je na njihov center prihajala zunanja izvajalka, ki je prav tako proces opravljala izven delovnega časa centra in brezplačno (*Vedno se je odvijal v popoldanskem času. – D8; Gospa je prihajala brezplačno. – D9*). Preteklik pa sem uporabila zato, ker so zaradi upokojitve gospe, ki je prihajala, prekinili sodelovanje (*Smo pa s tem prekinili, ker se je gospa, ki je izvajala mediacijo, upokojila. – D6*).

Iz rezultatov ankete sem pridobila podatke o tem, kako dolgo centri že izvajajo procese mediacij. Rezultati se gibljejo od tistega z največ, 9 let, praktičnih izkušenj in pa do tistega z najmanj, 4 leti (*5 let – E1; Od leta 2009 dalje. – F2; 4 leta – H1*). Število mediacijskih primerov čez leta ostaja isto, številke so majhne, dve izmed socialnih delavk v intervjuju pa sta mi zaupali, da govorimo o približno 3–4 mediacijskih primerih na leto (*3–4 družine. – A19; Bi pa rekla, da so bili tam nekje od trije do štirje primeri mediacije na leto. – D10*).

V dveh primerih centrov, s katerimi sem opravljala intervju, proces opravlja samo ena strokovna delavka (*...edina pa jo izvajam jaz. – A8*), druga dva intervjuja pa sta bila opravljena z dvema socialnima delavkama na istem centru, ki sta skupaj opravljali komediacijo (*Tudi direktorica sama je mediatorka, tako da sva skupaj tudi delali komediacijo. – B1*). Parkinson (2011: 53–43) zagovarja, da ima pristop, v katerem sodeluje več mediatorjev, lahko velike prednosti. Če kot ekipa dobro sodelujeta in se dopolnjujeta, so možnosti za rešitev težavnih in napornih konfliktov večje. Mediatorja, ki sodelujeta kot ekipa, lažje prepoznata in obvladujeta močna čustva, se odzivata na različne potrebe in zagotovita, da proces napreduje. Točno to je moja sogovornica zelo lepo ubesedila (*Meni osebno zelo ljuba, so bili trenutki, ki jih sama mogoče ne bi zdržala. Zelo intenzivna čustva,*

preplavijo te občutki, da ne zmoreš. Pa je potem komediatorka našla rešitev tiste situacije. – B60; Dobro je, ker tudi slišiš različne stvari, meni se ena stvar zdi pomembna, njej druga. – B63). Poleg tega je še dodala, kako sta skozi proces učinkovito sodelovali, ob čemer je pomislila, da je razlog mogoče v tem, da imata za sabo skupno izobraževanje (*S to mediatorko sva se lepo ujeli, skupaj sva se tudi izobraževali. Mogoče je kaj na tem, imava za sabo skupen proces. – B61).* Poleg sodelovanja je poudarila tudi dopolnjevanje, kjer je vsaka v proces vnesla različne kompetence, ki so se združile v celoto (*Jaz sem sicer malo bolj stroga, ona malo bolj nežna. Jaz sem postavljala meje, ona je znala objet' čustva mediantov. Se mi zdi, da sva se lepo dopolnjevale. – B62).* To možnost omenja tudi Parkinson (2011: 53–54), ki pravi, kako se mediatorja lahko dopolnjujeta tako v kakovosti in slogu svojega dela ter uporabi veščin. Dodaja tudi, da si med seboj lahko nudita podporo in olajšanje, si delita odgovornost in razdelita naloge, kar je še enkrat potrdila že omenjena socialna delavka (*Mi je bilo lažje delati v komediaciji, za nekatere stvari nisem prepričana, če bi jih zmogla sama. – B64).*

3. Na kakšen način se družinska medicija uporablja, tudi če je center ne izvaja kot formalno vodenega procesa s strani usposobljenega mediatorja oz. storitev/samostojno dejavnost/proces?

V skoraj polovici centrov so v anketnem vprašalniku na vprašanje, kako drugače vključujejo medicije v svoje delo, odgovorili, da jo posamezni strokovni delavci uporabljajo kot spretnosti ravnanja v svetovalnih razgovorih. Ob tem uporabljajo različne tehnike kot npr. trdna struktura procesa, ločitev stališč od interesov, lupljenje čebule. Tudi v samih intervjujih so to trditev, da strokovni delavci uporabljajo mediacijske tehnike pri svojem delu, podale tri različne socialne delavke (*Jaz vem, da dosti mediatorjev, mojih kolegov, tako kot jaz uporablja mediacijske tehnike v svetovalnih razgovorih ali pa v uvodnem družinskem svetovanju. – B17; Največkrat kot metodo, redkeje kot celoten proces. – C5; Strokovni delavci na CSD-ju že zdaj uporabljamo medicijo kot spretnosti ravnanja pri svojem delu. – D3).* Ob teh rezultatih razmišljam o tem, da tudi tisti, ki so opravili usposabljanje, s tem da ta znanja in kompetence uporabljajo pri svojem delu, na neki način ta znanja ohranjajo. To je dobra podlaga za nadaljevanje, ko bodo na centru medicijo izvajali kot samostojen proces.

V vprašalniku je najbolj številčnemu odgovoru sledil ta, da strokovni delavci na medicijo uporabnike napotijo drugam v več kot tretjini primerov. Ena izmed socialnih delavk mi je v

intervjuju glede tega pripomnila, da odkar k njim ne hodi več zunanja mediatorka, uporabnike pošiljajo na mediacijo na Skupnost centrov za socialno delo (v nadaljevanju SCSD) (*Nismo pa še iskali nove, do sedaj smo se posluževali tega, da smo ljudi na mediacijo usmerjali na SCSD. – D7*). SCSD ima na svoji spletni strani objavljen seznam mediatorjev in poleg vsakega posameznika je napisano področje, ki ga v Sloveniji pokriva (Skupnost centrov za socialno delo 2011–2017: Evidenca mediatorjev).

Zelo ustvarjalen se mi zdi pristop ene izmed sogovornic, ki je rekla, da tehnike mediacije uporablja tudi v sodelovanju s svojimi sodelavci (*prav tako v sodelovanju s sodelavkami/sodelavci. – C4*).

V okviru tega raziskovalnega vprašanja sem v anketnem vprašalniku želela od posameznega centra izvedeti, ali je bila kdaj mediacija tema kakšnega njihovega srečanja strokovnih timov. S tem me je zanimalo, v kolikšni meri jo sploh omenjajo, o njej govorijo, jo načrtujejo ali se v kakršnem koli kontekstu o njej pogovarjajo. V malo manj kot polovici primerov so centri največkrat odgovorili z odgovorom »večkrat«. Kar nekaj centrov je obkrožilo odgovor »nikoli«, kar me je presenetilo predvsem zaradi tega, ker sem ob analizi ugotovila, da imajo vsi tisti z nikalnim odgovorom, z izjemo enega, med svojimi zaposlenimi vsaj enega strokovnega delavca, ki ima opravljeno usposabljanje za mediatorja. Eden izmed teh centrov ima med zaposlenimi celo 4 strokovne delavce, ki so usposobljeni za mediatorja. Drugi, ki se niso opredelili z najvišjo ali najnižjo možno izbiro, so odgovarjali z včasih, občasno ali enkrat.

Iz danih podatkov lahko ugotovim, da četudi na centru ne izvajajo mediacije kot samostojnega procesa, je vseeno prisotna na zgoraj opisane različne načine.

4. Kdaj se socialna delavka odloči ponuditi družinsko mediacijo in na kakšen način jo vključi v proces?

V večini primerov uporabniki na mediacijo k mojim sogovornicam pridejo, ker jim ta proces predlagajo različni delavci tistega centra, predvsem s področja družine (*... ko mi strokovni delavec napoti družino sem. – A23; Ja, s področja družine od različnih delavcev. – A31; Strokovni delavec je ocenil potrebo po tem, mediante seznanil s to možnostjo – B49; Kolegici, ki delata na področju družinskega in partnerskega svetovanja, predlagata strankam, ponudita možnost. – C7*). Na vprašanje, kakšno je merilo, po katerem strankam predlagajo mediacijo, imajo tisti strokovni delavci, ki osebo dejansko napotijo na ta proces,

sem dobila samo en odgovor. V tistih primerih, kjer strokovni delavci na drugih področjih z uporabniki ne dosežejo dogovora (*Kjer že drugače strokovni delavci pridejo do nekega sodelovanja z uporabnikom oz. sama uporabnika dosežeta nek dogovor, potem jih seveda ne napotijo.* (A9; *Če pa jim ne uspe priti do dogovora, se jim predlaga družinska mediacija.* – A10). Mislim, da je to lahko ena izmed možnosti, največkrat pa verjetno tisti strokovni delavec presodi, da bi bila uporabnik in njun spor primerna za reševanje s procesom mediacije. V določenih primerih pa tudi sami uporabniki dajo pobudo za vključitev v mediacijo (*Včasih tudi sami pokličejo, tisti bolj informirani.* – A14). Strokovna delavka mediatorica v obeh primerih, če se za mediacijo odločijo sami uporabniki ali pa če ji družino napoti strokovni delavec, nato oceni, če bi bila mogoče primernejša kakšna druga metoda pomoči kot pa mediacija (*... pa potem ocenim, da družina ni preveč primerna za vključitev v mediacijski postopek.* – A24; *... ampak v kakšno drugo obliko pomoči, v kakšno svetovanje, pomoč družini za dom.* – A25). Glede na izkušnje, ki jih ima, uporabniki velikokrat potrebujejo vodenje, svetovanje in podporo in so zato bolj primerne druge oblike pomoči (*Medtem ko naši uporabniki velikokrat potrebujejo neko vodenje, svetovanje ali podporo.* – A28; *opažam veliko zamer, v mediacijo nekateri pridejo prehitro. Potrebujejo še nekaj časa, da predelajo te stvari, nekaterim celo predlagam psihoterapevtsko pomoč.* – A90). Nato strokovna delavka izrazi svoje strokovno mnenje, se posvetuje s strokovnim delavcem, ki je uporabnika napotil na proces, in pa tudi s samim uporabnikom, kjer mu da prostor, da se odloči sam (*Potem se odločim, se pogovorim s strokovnim delavcem.* – A29; *Tudi s samim uporabnikom. Mu predstavim in lahko on tudi sam izbere.* – A30).

Eno izmed takih področij, kjer sta dve izmed intervjuvank še posebej odsvetovali mediacijo, je nasilje, kjer mora biti mediator še posebej usposobljen. Pri nasilju je prisotna neenaka razporeditev moči, zato je zelo težko zagotavljati ravnovesje moči, sploh če je prisoten strah enega izmed udeležencev (*Nasilje.* – A20; *Ampak res tisto fizično nasilje,* – A21; *... da je nasprotno stran strah.* – A22; *Jaz osebno mislim, da je pri nasilju, zlorabah, zelo težko zagotoviti položaj enakosti, ker je le dinamika med žrtvijo in storilcem že vnaprej določena.* – B66; *Predvsem spolne zlorabe.* – B68).

Vseeno pa imajo strokovni delavci že toliko izkušenj, da vedo, v katerih primerih je mediacija za uporabnike primerna in v katerih ne. Parkinson (2011: 22) našteva primere, ki jih vključujemo v družinske spore: ločitev in razveza, spori med starši in otroki, spori, povezani s posvojitvijo in skrbjo za starejše, in spori glede dediščine. Moje sogovornice so največkrat proces mediacije vodile v primeru razvez (*Ne samo ob ločitvah.* – A15; *...vsakič*

so bili bistvo stiki z otrokom in preživnina. – B43; V primeru razvez. – C3; Samo ob razvezah.–D11), le ena izmed delavk, ki je mediacijskih postopkov med vsemi opravila največ, pa omenja tudi različne vrste medosebnih sporov, ohranitev družine, spori med starši in otroki ter ukrepe za zaščito pravic in koristi otrok (Pri vodenju postopka za zaščito otrok. – A12; ... medosebne spore. – A13; Tudi pri ohranitvi družine. – A16; Nekateri so imeli recimo težave s starši ali svojimi otroki. – A17).

5. Kako na centru za socialno delo poteka postopek reševanja sporov skozi družinsko mediacijo ter kateri pristopi/koncepti/tehnike se uporabljajo?

Postopek reševanja sporov

Mediacijski proces je sestavljen iz mediacijskih srečanj. Kot zanimivost naj omenim, da je rekordno število mediacijskih srečanj ene izmed mojih sogovornic 21 (*Moja najdaljša mediacija je imela 21 srečanj. – B44*). Spet druga pa pravi, da včasih zadostuje že eno srečanje (*Z enim se dobimo večkrat, eni potrebujejo več srečanj, nekateri samo eno, nekateri dve ali tri.– A11*). Iz tega lahko vidimo, da je število odvisno od potreb udeležениh (*Število srečanj prilagajava glede na potrebe mediantov. – C11*).

Celoten proces delimo na štiri faze (Metelko in Lisec v Metelko 2012: 4). Socialne delavke intervjuvanke so mi večinoma le naštevale posamezna dejanja, sama pa sem jih nato razvrstila v posamezno fazo. Prva izmed njih je začetna faza, kjer je zelo pomembno, da na začetku uporabniki dobijo jasno sporočilo o tem, kaj je mediacija, kako poteka njen proces, kakšna je vloga mediatorja in kakšna je njihova vloga (Metelko in Lisec v Metelko 2012: 4–5). Podobno omenjenemu so poročale tudi mediatorke (*Na začetku jim predstavim, kako mediacija poteka, kaj to sploh je, kakšne so moje pristojnosti, moje dolžnosti, kakšne so njihove pravice in dolžnosti. – A41; Na začetku je uvodna faza, predstavi se načela mediacije, prostovoljnost, zaupnost, nepristranskost. – B55*). Potem ko jim mediator razloži potek, morajo sprejeti pogoje in določila, pod katerimi ta proces poteka (Parkinson 2011: 115). Podpišejo celo sporazum (*Na začetku podpišemo sporazum. – A48*). Prav tako se je pomembno dogovoriti o času, ki je na voljo (*Dogovoriš se glavne stvari – kdaj, kako, koliko časa.– B56; Z medianti se dogovoriva za dan, uro itd. – C1*) in o tem, kako bo potekala njihova komunikacija do naslednjega srečanja (*Zapišemo si tudi naslove, telefonske, da se potem obveščamo, če pride npr. do spremembe termina. Dogovorimo se tudi, kako bomo komunicirali, preko elektronske pošte ali telefona. – A49*). Enake elemente opredeljuje tudi Metelko (2016: 5), ki pravi, da pred zaključkom uvodne faze lahko še časovno opredelijo

proces in se dogovorijo o načinih komuniciranja do naslednjega srečanja v primeru sprememb.

Ena izmed sogovornic je na zanimiv način poudarila pomembnost uvodne faze, saj meni, da če narediš to fazo temeljito, je to vložek v nadaljnje delo (*Če napraviš to uvodno fazo temeljito, je to nek vložek v nadaljnje delo.* – A43). To si razlagam tako, da če se na začetku razjasnijo vse vloge in pomembne stvari za proces, se med naslednjimi fazami ni treba tolikokrat vračati in zadev ponavljati. Kljub temu pa se mediator vsakič lahko vrne in ključne stvari obnovi, če je treba (*Če kasneje vidim, da se kdo razburi ali se kaj spozabi, preidem iz katerekoli faze na to predstavitveno, pa mu spet malo povem, zakaj smo tukaj, kaj je namen. Ponovim spet tisto.* – A42).

Začetek faze raziskovanja je v zgodbi enega in drugega (*Potem dam enemu in drugemu, ponavadi sta dva, možnost za zgodbo.* – A44). Potem predvsem s postavljanjem različnih vprašanj mediator zbira informacije (*Potem jima postavljam vprašanja.* – A54). Sledi ugotavljanje spornih točk (*Potem poiščem, kaj je to, kar bi se ona rada pogovarjala. To tudi povem, če sem prav razumela, če se želita o tem in tem pogovarjati.* – A50). Poiščejo se stališča in interesi enega in drugega ter skupen interes (*... potem preidem do stališč oz. pozicij uporabnikov, poiščem interes ene in druge stranke in njun skupni interes.* – A52; *Ugotavljaš, kaj prikrivata, kaj bi rada izsilila od druge strani.* – A63). Proces podobno opiše Metelko (2016: 8–9), ki navaja, da je iz zgodb treba izluščiti sporne točke. To lahko naredi mediator, ki to preveri pri uporabnikih ali pa uporabniki sami. Informacije mediator zbira s postavljanjem različnih vprašanj in ugotavljanjem dejstev. Nadalje mediator pomaga udeležencem razumeti razliko med pozicijo in interesom. Potem pa ugotavlja interese strank: skupne interese, interese, ki se izključujejo, odkrite ali skrite interese ter zlasti skrito logiko, ki tiči za temi interesi (Ristin *et al.* 2011: 155–160).

Glavni cilj naslednje faze pogajanja je poiskati možne rešitve v dani situaciji (Ozimek *et al.* 2011: 90–91). Bistvo te faze je strokovna delavka opisala na podoben način (*Razjasnjuješ stvari, poskušaš skozi fazo pogajanja priti do dogovora in rešitve, ki je obema blizu.* – B58).

Sledi še zadnje dejanje, to je pisanje dogovora (*Sledi zapis dogovora.* – B59). V literaturi ga poimenujejo sporazum (Ozimek *et al.* 2011: 91).

Iz rezultatov lahko opazimo, da je proces družinske mediacije, ki so ga opisale intervjuvanke, praktično res enak, kot ga najdemo opredeljenega v literaturi. To pripisujem

temu, da je za mediacijo značilna močna struktura procesa, kar so večkrat poudarile sogovornice in bom to v nadaljevanju še omenjala.

Glavna načela družinske mediacije

Znotraj mediacije najdemo več načel, ki jih je treba upoštevati. Prvo tako načelo, ki ga poudarjajo strokovne delavke, je načelo prostovoljnosti (*Načela prostovoljnosti.– C17; prostovoljnost.– D14*). Nanaša se na prostovoljno sodelovanje in sprejemanje dogovora (Iršič 2010: 69). Parkinson in Metelko opisujeta (v Metelko 2008: 9), da to načelo vključuje tudi možnost, da lahko kdorkoli od udeleženi v kateri koli fazi mediacije izstopi, vključno z mediatorjem, v primeru, če mediacija ni več primerna ali nadaljnji napredek ni mogoč. Ena izmed intervjuvank je glede tega ugotavljala, da sama še ni nikoli odstopila (*Jaz nisem nikoli odstopila. – A81*), večkrat pa se zgodi, da zaradi takšnih in drugačnih razlogov odstopijo uporabniki (*Odstopijo, to je za njih težko in boleče. Prvič se spustijo in vidijo, da se pogovarjamo tudi o čustvih, odnosih, o tem, kakšni starši so, kaj so oni dobrega naredili, kaj niso zmogli. Enim je hudo, potem jih več ni. – A82*).

O načelu nepristranskosti so govorile vse moje sogovornice (*... in načelo nepristranskosti mediatorjev – B37; ... nepristranskosti– C19; ... nepristranskost – D16*), dve izmed njih pa podata enega izmed primerov tega, kako to načelo uresničujejo, in sicer tako, da družine pred procesom ne poznata in se o njej niti ne pozanimata (*Včasih o družini čisto nič ne vem. Ne pozanimam se prej. Včasih le osnovne podatke, kot na primer: gresta narazen, imata otroka, rada bi se dogovorila glede stikov. Da sem neobremenjena. Ne prebiram si spisov. – A46; Komediatorki skrbiva za to, da primera predhodno ne pozna, da v proces vstopiva »neokuženi«. – C8*).

Naslednjega, načela zaupnosti, ni posebej opisovala nobena, kar tri izmed njih pa so ga pri odgovoru na vprašanje, katera načela pri svojem delu uporabljajo, omenile (*Načelo zaupnosti.– B36; zaupnosti – C18; zaupnost – D15*). Iršič (2010: 70) to načelo utemelji tako, da je za vse udeležence zavezujoče ohranjanje vseh informacij, ki izhajajo iz mediacije, kot zaupnih, vključno z dejstvom, da so se stranke mediacije udeležile.

Parkinson (2011: 27) pravi, da so podatki o preteklosti pomembni le, če so neposredno povezani z odločitvami v sedanjosti in z načrti za prihodnost. Mediator ne sme dovoliti, da se udeležena ujmeta v razčiščevanje, obujanje preteklosti ter očitke (*Če lezejo v neko*

zgodbo za nazaj, potem poskušam preusmerjati pogovor na tukaj in sedaj.– A61). S tem upošteva načelo osredotočenosti na prihodnost in ne na preteklost.

Znotraj načela varnosti in zaščite je mediatorjeva naloga, da ustvari prostor, kjer se udeleženci počutijo fizično in psihično varnega, v smislu spoštljivega odnosa, brez groženj ali izsiljevanj (Metelko 2013: 37). Kako je to videti v praksi, nam opiše ena izmed intervjuvank (*Gledam na varnost, da poteka vse v normalnem vzdušju. Da ni kričanja, fizičnega nasilja, žaljivk. – A36; ... jih moraš ponovno opozarjati, da smo spoštljivi drug do drugega, da potem to pričakujemo tudi od njega. – A37).*

Eno izmed, po mojem mnenju, temeljnih, pa je načelo največje otrokove koristi. Mediator mora starše ves čas spodbujati, naj pozornost namenijo interesom, željam in potrebam njihovih otrok (Metelko 2013: 39). Namen družinske mediacije ob ločitvi in razvezi, nasploh v sporih, ki se tičejo tudi otrok, je prav to, da partnerja ohranita starševsko vlogo in sta sposobna ločiti skupne starševske naloge od jeze in razočaranja zaradi končnega partnerskega odnosa (Parkinson 2011: 22). Res da se v mediaciji velikokrat poudarja, da stremimo k najboljši možni rešitvi za vse udeležene, otrok pa mora biti vedno na prvem mestu (*Da res najdeta najboljšo rešitev zase in na prvem mestu za svoje otroke. – A60; Spet pa je potrebno gledati za korist otroka, to je velikokrat merilo. – B41).* Eden izmed glavnih ciljev spremembe zakona, ki sem ga že omenila, je zagotoviti učinkovitejše izvajanje načela varovanja koristi otroka, ki je temeljno načelo našega družinskega prava (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 2017: Predlog Družinskega zakonika).

V okviru načela usposobljenosti mediatorja je ena izmed delavk v kontekstu vodenja procesa v primeru nasilja poudarila nekompetentnost (*Jaz osebno se ne čutim dovolj usposobljeno, da bi to vodila. – B67).* Parkinson (2011: 28) pa opozarja ravno na to, da ne gre le za opravljeno usposabljanje, ampak morajo mediatorji presoditi, če imajo ustrezno znanje za obravnavo določene težave.

Uporabljeni pristopi/koncepti/tehnike

Prva izmed tehnik, ki bi jo želela poudariti, je postavljanje pravih vprašanj (*Postavljam vprašanja. – A35).* Ovčak Kos (*et al.* 2011: 100–103) zagovarja trditev, da je to eno izmed glavnih orodij mediatorja. S tem se strinja tudi ena izmed mojih sogovornic (*Vedno so ta vprašanja bistvena. To postavljanje vprašanj je posebnost. To je orožje, s katerim usmerjaš pogovor.– A94).* Dve izmed socialnih delavk sta mi olajšali razumevanje s primeri vprašanj, sama sem jih potem razvrstila v tipe, ki jih predloži Ovčak Kos (*et al.* 2011: 100–103). Prva

izmed njih so odprta (*Kaj pričakujete od današnje mediacije?* – A95; *Ta odprta vprašanja, da ne sprašuješ: »Zakaj?« Ampak je vedno: »Kako? Na kakšen način? Kako bi to naredili? Kako to mislite? Lahko opišete? Če bi se to zgodilo, kaj bi potem naredili?«* – B33) in zaprta vprašanja (*Sta prišla prostovoljno?* – A96). Odprta omogočajo obširno odgovarjanje, zaprta pa so tista, s katerimi lahko odgovorimo z da in ne, ki jih mediator uporabi v primeru, ko želi jasen odgovor. Z linearnimi vprašanji mediant ugotavlja dejstva, vzroke in posledice (*Kako bi opisali vaše sobivanje? Koliko časa se poznata? Kaj sta se že dogovorila?* – A97). Z reflektivnimi vprašanji mediator poskuša preokvirjati in spreminjati način razmišljanja o trenutni situaciji (*Kaj mislite, da bi si otrok želel?* – A99; *Vprašanje čudeža* – B34). Zadnja izmed njih pa so krožna vprašanja, s katerimi mediator preverja, kaj je ena stranka pripravljena ponuditi drugi, da zadovolji njene interese, in kaj potrebuje od druge, da bi izpolnila svoje (*Kaj slišite, da govori vaš partner?* – A98).

Parkinson (v Metelko 2012: 2–11) razmišlja, da je zagotavljanje ravnovesja moči ena najbolj očitnih tehnik, s pomočjo katere mediator upošteva načelo nepristranskosti (*Poskušam uravnotežiti moči, to moraš ves čas paziti.* – A57; *... enakovrednost* – D13). Intervjuvanke so podajale praktične primere, kako poskusijo zagotoviti ravnovesje moči (*... včasih moraš dobesedno meriti čas, da ima vsaka stran enako možnost.* – B38; *Potem razporeditev moči, obema poskušam dati enako možnost, da govorita – tudi časovno.* – A84; *Eni so dobri govorniki in jih moraš ustavljati, spet druge moraš spodbujati, vabiti iz njih besede.* – A85; *Prvega poslušamo, damo besedo drugemu.* – A45).

Tehnika aktivnega poslušanja predstavlja eno temeljnih in najpomembnejših tehnik v mediaciji (Ristin *et al.* 2011: 96–97). Temu se pridruži sogovornica, ki je aktivno poslušanje poudarila kot eno izmed opredelitev, kaj je mediacija, da je to način komunikacije, ki omogoča, da se osebe med seboj slišijo (*... ker je le en tak način komunikacije, ki omogoča prav to, da se osebe med seboj slišijo.* – B11). Mediatorka uporabnike spodbuja k aktivnemu poslušanju na način, da pri obeh preverja, ali sta eden drugega slišala in naj to tudi ponovita oz. povzameta (*Vprašam tudi, če je slišal partnerja, če lahko ponovi.* – A56). Tehnika povzemanja je torej nekakšen del aktivnega poslušanja. S tem se preverja slišano, tudi govorec potem res sliši, kaj je izrekel, v primeru povzemanja mediatorja pa s tem mediantom omogoči, da slišita svoje besede z nevtralne strani (Prgić 2010: 65). Uporabniki slišijo stvar iz drugega vidika (*Ko nekdo drugi povzame tvoje besede in te vpraša: »Ali ste to želeli povedati? Sem prav razumela?«* – B32).

Mediatorke večkrat uporabljajo tudi ločena srečanja. To je v mediaciji poseben pristop, ki ima predvsem psihološki pomen, da uporabnik mediatorju lažje pove nekatere stvari, kot če je prisotna druga stran (Ristin *et al.* 2011: 109–110). O tem poročajo tudi sogovornice (*Večkrat se poslužujem tudi ločenih srečanj, kjer dobita oba to priložnost. Tam mi povejo stvari, ki jih pred drugo stranjo ne želijo razkriti.* – A88). V tej izjavi je socialna delavka poudarila predvsem to, da oba dobita to možnost. Prav tako je to eden izmed načinov zgoraj omenjenega zagotavljanja ravnovesja moči. Ena od intervjuvank je poudarila, da sta s komediatorko prav na ta način ohranili uporabnika v mediaciji (*Če on takrat ne bi dobil nazaj tistega feedbacka, ki ga je potreboval, mislim, da bi se zaključilo.* – B53; *V tej najdaljši mediaciji nam je prav z ločenim srečanjem uspelo pridobiti očeta nazaj.* – B52). K temu je dodala še, da se ji zdi prav, da se v določenih trenutkih uporabniku ponudi ta možnost (*Zdaj, če gledam iz svojih izkušenj, v določenih trenutkih je le prav, da se ponudi tudi ta možnost.* – B54).

Poudarek na izražanje čustev je dala le ena izmed štirih sogovornic (*Vedno pa dajem poudarek tudi na čustva.* – A89; *Vključujem čustva – to res poudarjam.* – A59). Mogoče sem pričakovala več poudarka na čustvih, saj bi sama temu pripisala večji pomen. Skozi celoten proces je treba uporabnikom dajati varen prostor in čas za izražanje njihovih čustev. Če vzamem primer ločitve, to ne pomeni le izgube partnerja, temveč tudi izgubo doma, družine, socialnega statusa, vezi v socialni mreži, lahko finančno varnost (Simončič in Poljanec 2008: 251). Poleg tega pa se uporabniki soočajo tudi z izgubljenimi sanjami, pričakovanji, vrednotami ter prepričanji (Becvar 2006 v Simončič in Poljanec 2008: 251). Medianti se ob vstopu v mediacijo zato lahko nahajajo v kateri koli od faz žalovanja (Vatovec v Metelko2012: 34), kjer se srečajo z vsemi bolečimi čutenji, ki se ob tem pojavijo. Mediator mora imeti razvite različne tehnike za obvladovanje teh čustev, ob tem pa mora ves čas dajati občutek razumevanja in sprejemanja njunih čustev (Ristin *et al.* 2011: 119–121).

Preokvirjanje sem prepoznala v enem izmed primerov, ki ga je opisovala socialna delavka (*Kako je zanimivo, ko ima nekdo že vnaprej pričakovanja, kaj se bo zgodilo, in potem je pozoren le na tisto, ne opazuje pa drugih stvari, ki se dogajajo.* – B12) Ta fraza je uporabnici dala nov okvir, nov pogled na situacijo (*Pa to ni bil nasvet, ni bilo usmerjeno direktno na njo, nisem niti kritizirala njenega ravnanja, bila je sam' ena fraza, ki sem jo povedala, in je bilo dovolj, da je v njej naredila premik.* – B13).

Tehnika pogajanj pride do izraza v fazi pogajanj, ki je po tem celo poimenovana. Gre za iskanje vprašanja o željah obeh uporabnikov o tem, kaj lahko ena stranka ponudi drugi, da bi se izpolnil njun interes (Ozimek *et al.* 2011: 90–91). Tej tehniki pomen pripisujejo tudi usposobljene mediatorke (*Zelo pomembna so tudi pogajanja. – A91; Pogajanja so ena izmed takih stvari, ki ti znajo zelo prav priti. – B39; Sama bi največji poudarek dala na pogajanja. – D12*). Pri pogajanju pogosto uporabnika prideta do tega, da morata oba popustiti, saj bosta s tem tudi oba pridobila (*Potrebno je vključiti pogajanje med njima, kaj je en pripravljen popustiti, drugi, vzajemno. Vidita, da morata oba popustiti in bosta oba potem tudi pridobila. – A93*).

Zelo kreativen se mi zdi pristop, pri katerem mediatorke uporabljajo tablo za pisanje določenih ključnih točk, ciljev, stališč ter interesov. Socialna delavka je podala primer, kako lahko v kriznih trenutkih mediantoma dobesedno pokaže, koliko sta napredovala. Sama sem v tem prepoznala krepitev moči (*Stvari pa zapisujemo na tablo. Večkrat ti to pride prav, lahko prelistaš nazaj, jim pokažeš, kje smo bili, in pokažeš, kaj vse smo dosegli. – B30*).

Zadnja stvar, ki bi jo želela predložiti, pa je načrtovanje prihodnosti. O načelu osredotočenosti na prihodnost in ne na preteklost sem že govorila, tu pa omenjam sam pristop, v katerem uporabljajo natančno načrtovanje prihodnosti (*... natančno vnaprej dogovorimo aktivnosti – C13*). Dogovarjajo se o podrobnih konkretnih korakih realizacije nekega načrta, želje, predloga, rešitve (*Večina ima željo, ne pomisli pa vedno, kako bi bilo, če bi se dejansko uresničila. – B35*). Skozi prakso se je eni izmed strokovnih delavk pokazalo, kako pomemben je ta del načrtovanja (*Čez prakso se mi je zelo pokazalo, kako so pomembne malenkosti, na katerih gradiš v mediaciji, čisto konkretno: »Kako boste prišli na stik? Kaj boste naredili, če zamudite?« – B31*).

6. Katere so razlike in povezave med socialnim delom in mediacijo?

V okviru tega raziskovalnega vprašanja sem najprej proučevala razliko med svetovalnim pogovorom ob razvezi in družinsko mediacijo. Prva izmed ključnih razlik je v prostovoljnosti. Za proces mediacije se morajo uporabniki sami odločiti, v primerjavi s svetovalnim razgovorom, ki je po zakonu obvezen v primeru skupnih otrok partnerjev (*Razlika je v tem, da oni pridejo na mediacijo prostovoljno. – A78; V mediacijo vstopita medianta prostovoljno. – F6; Na svetovalni razgovor sta povabljena zaradi zakonskih določb. – F7*). Sama mislim, da je to predvsem psihološkega pomena in ljudje lahko kljubujejo uspešnemu dogovoru že samo zaradi tega, ker tam niso po lastni volji. Tak pomen

sem prepoznala v besedah ene izmed sogovornic (*Že sam občutek je drugačen, tam so nekako prisiljeni biti.* – A79).

V 12. členu Kodeksa etike socialnih delavk in delavcev je navedeno, da mora socialni delavec uporabniku posredovati vse pomembne informacije o njegovih pravicah, možnostih in načinu njihove uveljavitve (Fakulteta za socialno delo: Kodeks etike socialnih delavk in delavcev). Za proces mediacije pa je značilna odsotnost informiranja (*V postopku svetovalnega razgovora strokovni delavec pojasni, kako teče postopek na sodišču, kako je z otroki, kako potekajo stiki. V mediaciji ti tega ne moreš, moraš pozabiti, da si strokovni delavec centra za socialno delo.* – A68). V primeru, da strokovna delavka mediatorka zazna, da sogovorniki potrebujejo veliko informacij o različnih področjih, jih napoti na drugo storitev (*V tem primeru jih napotim drugam: te stvari vas zanimajo, tu imate nerazrešeno... Bi pa predlagala, da se mogoče oglasite pri strokovni delavki, ki dela na tem področju, ali odvetniku.* – A71).

Tretja izmed ključnih razlik je odsotnost svetovanja (*Ko me nekaj začnejo spraševati, nekatere stvari točno vem, pa ne smem začeti svetovati.* – A70; *ampak, ko pa delaš mediacijo, pa moraš odmisлити svetovanje.* – A106). Že v samem poimenovanju storitve svetovalni razgovor ob razvezi najdemo besedo svetovanje, zato predvidevam, da je to ena izmed bistvenih nalog socialnega delavca. V tem se torej vloga mediatorja razlikuje (*Kadar si v vlogi strokovnega delavca, sprašuješ, učiš in daješ nasvete. Vloga mediatorja ni taka.* – B14).

Sogovornice tudi omenjajo, da enakovrednosti pri postopkih na centru ni (*Enakovrednost je, tega v postopku na centrih ni.* – B23), medtem ko se v mediaciji poudarja nepristranskost mediatorja. Težko si nepristranski v vlogi socialnega delavca, ki mora za sodišče napisati mnenje o varstvu, vzgoji in preživljanju skupnih otrok. V tem primeru se mora socialni delavec opredeliti, česar pri mediaciji ne sme biti (*... se ne opredeljuješ.* – B22). V povezavi s tem je mediator tudi oproščen pričanja na sodišču, medtem ko socialnega delavca na sodišče lahko pozovejo (*Ko si ti v vlogi socialnega delavca, če ne gre za svetovanje, sodišče lahko zahteva, da poveš stvari s svojega vidika.* – B28).

V obeh primerih so postopki zaupni, s to razliko, da je v mediaciji zaupen že podatek o tem, da se je nekdo vključil vanjo (*V obeh primerih je postopek zaupen,* – B26; *s to razliko, da je v mediaciji zaupen že podatek o tem, da se je nekdo vključil v mediacijo.* – B27).

V svetovalnem razgovoru ima socialni delavec na voljo več različnih možnosti izbire (*Pri svetovalnem delu imam jaz več možnosti izbire. – A67*). Uporabi lahko vsa svoja znanja in kompetence z različnih področij, različnih pristopov, med drugim tudi tehnike mediacije.

Še zadnja razlika, ki bi jo rada poudarila, pa je močna struktura mediacijskega procesa (*tukaj pa je prisotna zelo močna struktura. – A73*), ki se je moraš strogo držati, da proces doseže svoj namen (*strogo se moraš držati strukture. – 107*). Tudi za svetovalni pogovor o prenehanju zakonske zveze in za predhodno družinsko svetovanje so v katalogu opredeljena pravila in akti, kot si sledijo v zaporedju (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 2017: Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD-ji). To sicer daje socialnemu delavcu neki širši okvir, kateri so ključni dogodki in cilji, ki se odvijajo med procesom, kljub temu pa ima znotraj tega okvirja socialni delavec več prostora za odstopanje od strukture samega procesa.

V nadaljevanju bom predstavila splošne razlike med socialnim delom in mediacijo, nekaj tistih, o katerih sem izvedela neposredno od strokovnih delavk, poleg tega pa tudi tiste, ki sem jih prepoznala sama.

O primerjavi socialnega dela in mediacije je ena izmed socialnih delavk dejala, da imata predvsem veliko podobnosti (*Predvsem je tu veliko podobnosti – C20*). Ista sogovornica se je izrazila, da socialni delavec pravzaprav počne vse, kar počne mediator, le da mediator dela to bolj podrobno (*socialna delavka pravzaprav počne vse, kar počne mediator – C21; le da mediator dela »filigransko«.* – C22). Za začetek podobnosti med njima bi poudarila krepitev moči (*Krepitev moči posameznika. – A100*). Ta pristop sem v povezavi z mediacijo opisovala že v enem izmed zgornjih poglavij. V socialnem delu ga poznamo kot enega izmed elementov delovnega odnosa. Iz *perspektive moči* namreč socialni delavci sprašujejo po želenih rešitvah, virih, opori v skupnosti, po dobrih izkušnjah iz preteklosti (Saleebey 1997 v Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2011: 9–15).

Naslednja podobnost je usmerjenost v prihodnost (*Preusmerjanje pozornosti je tudi ena izmed pomembnejših, da se ne vračajo v zgodovino. – A86; Nekateri bi samo prali umazano perilo, vlekli na dan očitke, zgodovino, se obsojali, ampak ne, gledamo naprej, v prihodnost, da pridemo skupaj. – A87*). Večkrat sem že pojasnila načelo usmerjenosti v prihodnost in ne preteklost. Tudi v socialnem delu je poudarek na prihodnosti, predvsem pa tudi sedanjosti. Pomembna je sedanjost »tukaj in zdaj«, v njej pa se soustvarjajo zgodbe za prihodnost (Čačinovič Vogrinčič 2003: 200).

V obeh pristopih je veliko povzemanja (*neprestano preverjamo, ali je bil mediant slišan in pravilno razumljen – C14*), dajanja pohval in nalog (*Veliko jih hvalim, ko vidim, da nekaj zmorejo, jim to takoj sporočim. Po navadi se moji uporabniki zelo težko pohvalijo in jaz poskrbim, da jim to tukaj dam. Velikokrat tudi dam na koncu srečanja kakšne naloge, ki jih opravijo do naslednjič. – 104*) in aktivnega poslušanja.

Z etiko udeležенosti strokovnjak odstopi od moči, ki mu ne pripada. Strokovnjakovo moč, da poseduje rešitve, nadomesti soustvarjanje (Hoffman 1994 v Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2011: 9–15). V mediaciji pa se strokovnjak izključi do te mere, da poskuša biti nepristranski in popolnoma prepusti udeležенim v procesu, da pridejo do svojih rešitev. Mediator ta proces le usmerja, medtem ko socialni delavec z uporabniki rešitev soustvari.

V socialnem delu se poudarja izvirni delovni projekt pomoči za vsakega uporabnika posebej, saj je vsak posameznik edinstven. Ugotavljam, da to v mediaciji omejuje dokaj stroga struktura procesa.

Kot glavno razliko pa bi izpostavila, da gre v socialnem delu za reševanje kompleksnih socialnih problemov, predmet mediacije pa je posredovanje v konfliktu. Socialno delo se ukvarja s širšimi socialnimi problemi, pri katerih socialni delavci potrebujejo veliko znanj in kompetenc, veliko različnih pristopov. Eden izmed njih pa je lahko *družinska mediacija*.

V nadaljevanju navajam rezultate, ki niso neposredni odgovori na raziskovalna vprašanja, so pa prav tako pomembni in zanimivi podatki, do katerih sem prišla v okviru kvalitativnega raziskovanja.

Ena izmed značilnosti procesa mediacije je odsotnost dokumentacije (*Tudi dokumentacije skoraj da ni. – B29*). Zapiše se le začetni sporazum in dogovor na koncu (*O mediaciji se ne piše nič. Razen vabila, začetni sporazum, pa če na koncu napišemo dogovor. – A51*). To je v bistvu tudi lahko ena izmed razlik v primerjavi s socialnim delom, saj je tam zapisovanje in dokumentiranje zelo pomembno.

Zanimivo se mi zdi predstaviti tudi prednosti mediacije, ki so jih ugotavljale sogovornice. Medianta imata na voljo varen, miren ter njima prilagojen prostor (*Na voljo imata prostor, čas, nihče ne more vstopati, ni sile, vse je prilagojeno njima. – A65; na voljo je miren, varen prostor (ne zvonijo telefoni, na vrata ne trkajo druge stranke...)*). Pozornost je usmerjena le na njiju, sta torej v središču pozornosti. Ena izmed strokovnih delavk je rekla, da to uporabniki velikokrat poudarijo (*100-% pozornost, namenjena strankama – to medianti*

vedno poudarijo – C23; medianti imajo nemoteno pozornost mediatorja – E4). Rešitev je odvisna le od njiju, ljudje lažje izpolnjujemo lastne dogovore (*Onadva imata škarje in platno v svojih rokah. Onadva sta glavna akterja in od njiju je odvisno, kakšen bo rezultat.* – A66; *Pri mediaciji je dogovor tvoj. S psihološkega vidika je tako, da, kar se ti sam dogovoriš, se boš tega lažje držal.* – B69; *Mediacija ti nalaga, da je odgovornost za rešitev tvoja.* – B71). To potrdi tudi Liebmann (2000: 11), ljudje se lažje držijo tistih rešitev, v katerih ustvarjanje so bili vključeni, kot pa tistih, ki so jim bile naložene s strani neke tretje osebe. V večini primerov so sogovornice to poudarile kot prednost, zanimivo pa mi je bilo razmišljanje ene od njih, ki je govorila o tem, da ljudje radi prelagamo odgovornost na druge, da je velikokrat lažje, če ti nekdo drug nekaj naloži, saj se s tem izogneš prevzemu odgovornosti (*Hkrati pa poješ svojo besedo, če tega ne narediš. Ljudje pa radi prenašamo odgovornost, včasih je lažje, če sodišče nekaj naloži.* – B70). Ena temeljnih prednosti je prostovoljnost, uporabniki se za proces odločijo sami (*predvsem pa to medianta želita in ne morata!* – C26). Glede tega menim, da so tisti uporabniki, ki se že prostovoljno vključijo v neki tak proces, naravnani k temu, da si želijo najti skupno rešitev. Vključitev v sam proces si že interpretiram kot izraz želje po skupnem reševanju spora. Za konec pa želim navesti, da se poleg rešitve spora med udeležencema ponavadi izboljšajo odnosi in komunikacija, kar je pomembno za sodelovanje in reševanje sporov v prihodnosti (*Rada bi povedala, da ni bistveno le, da se dogovoriš o stikih, varstvu, preživnini ali tistem, kar je predmet mediacije ... Po navadi se izboljšajo tudi odnosi, komunikacija. Medianti se naučijo komunikacije, da bodo tudi v nadalje znali med seboj sodelovati in reševati nesporazume.* – A108). Podobno ugotavljata tudi Iršič in Lenarčič (2007: 9–24), ki trdita, da se tudi v primeru, če na koncu ne pride do sporazuma, navadno izboljša kakovost odnosa, razvijejo se komunikacijske spretnosti ter sposobnosti reševanja problemov.

Razpravo želim zaključiti z ovrednotenjem raziskave, ki sem jo izvedla. Prednost raziskave vidim v tem, da sem svoje kvantitativno raziskovanje kasneje dopolnila, nadgradila in podrobneje raziskala še s kvalitativnim raziskovanjem. Številčni podatki so mi dali celoten pregled nad situacijo, glede usposobljenih mediatorjev, načina vključenosti družinske mediacije na centre ter mi osvetlili njihove načrte glede procesa v prihodnosti. S pomočjo rezultatov iz kvantitativnega dela sem tudi prišla do sogovornic, s katerimi sem podrobneje spoznala proces družinske mediacije na centru za socialno delo. Prednost raziskave vidim še v tem, da sem intervjuje opravljala po različnih delih Slovenije. Pred samim začetkom sem mislila, da bodo centri, ki ponujajo formalen postopek mediacije, osredotočeni v glavnem

mestu in njegovi bližini, izkazalo pa se je ravno nasprotno. V primeru ponovne raziskave bi vanjo vključila tudi Skupnost centrov za socialno delo in podrobneje raziskala njihovo vlogo. Zanimivo bi bilo tudi izvedeti, kakšne razlike obstajajo med usposobljenostjo za mediatorja glede na spol strokovnjakov.

5. SKLEPI

- Na centrih za socialno delo je zaposlenih dve tretjini socialnih delavcev in preostala tretjina drugih strokovnih delavcev.
- Na centrih najdemo 82 usposobljenih mediatorjev, od tega 19 socialnih delavcev z osnovnim usposabljanjem in 35 socialnih delavcev z nadaljevalnim usposabljanjem.
- Več strokovnih delavcev se odloči nadgraditi osnovno usposabljanje z nadaljevalnim.
- V nadaljnjih dveh letih, do začetka veljavnosti Družinskega zakonika, lahko pričakujemo razvoj mediacije. Tri četrtine centrov, ki so sodelovali v anketi, v prihodnosti načrtuje vključitev družinske mediacije kot samostojni proces.
- Možnost mediacije kot formalno vodenega procesa s strani usposobljenega mediatorja ponujajo le 4 CSD-ji v Sloveniji.
- Socialne delavke mediacijo izvajajo prostovoljno, brezplačno in največkrat izven delovnega časa. Kot razlog izvajanja navajajo ohranjanje znanja, ki so ga pridobile ob usposabljanju in občutek zadovoljstva ob uspešno zaključeni mediaciji.
- Uporaba mediacije kot spretnosti ravnanja v svetovalnih pogovorih je trenutno najpogostejši način njene vključenosti na centrih za socialno delo. Strokovni delavci napotijo uporabnike na mediacijo drugam v več kot tretjini primerov.
- Mediacija je zelo strukturiran postopek, zato tudi socialne delavke vodijo proces po modelu štirih faz. V uvodni fazi se razjasnijo vse vloge udeležениh, bistvo druge raziskovalne faze je raziskovanje stališč, interesov ter skupnih interesov. Glavni cilj naslednje faze pogajanja je poiskati možne rešitve v dani situaciji, v zaključku pa udeleženci te rešitve zapišejo z dogovorom.
- Mediacija v socialnem delu ni primeren postopek ravnanja, kadar uporabniki potrebujejo več informacij, svetovanje ali podporo, kadar gre za nasilje ali neenako razporeditev moči.
- Socialne delavke mediatorke pri svojem delu upoštevajo več glavnih načel mediacije, še posebej temeljna so načela prostovoljnosti, nepristranskosti, zaupnosti in načelo največje otrokove koristi.
- Socialne delavke mediatorke prav tako pri svojem delu uporabljajo veliko različnih tehnik oz. spretnosti ravnanja, med njimi so najpogostejše tehnika pogajanj, aktivno poslušanje, postavljanje pravih vprašanj in zagotavljanje ravnovesja moči.

- Najbolj izstopajoča razlika med svetovalnim pogovorom in mediacijo je prostovoljnost. Svetovalni pogovor je v primeru skupnih otrok v zakonu obvezen, za mediacijo pa se morajo uporabniki odločiti namerno.
- Socialno delo in mediacija imata veliko podobnosti v svojem pristopu, tehnikah in načinu dela. Ena izmed glavnih idej obeh pristopov je, da ima vsak posameznik ima svoje vire, da razreši problem. Znotraj tega je poudarek na krepitvi moči, usmerjenosti v sedanost in prihodnost.
- Ena izmed bistvenih razlik med njima pa je, da je v socialnem delu v ospredju soustvarjanje skupaj s socialnim delavcem, medtem ko mediator le usmerja proces, poskuša biti nepristranski in rešitve popolnoma prepusti udeležnim v procesu.
- Socialno delo kot znanost in stroka ima bistveno širše področje dela, saj se ukvarja z reševanjem kompleksnih socialnih težav, predmet mediacije pa je posredovanje v konfliktu.
- Tudi v primeru, če na koncu ne pride do sporazuma, se navadno po procesu mediacije izboljša kakovost odnosa, udeleženci razvijejo komunikacijske spretnosti ter sposobnosti reševanja težav.

6. PREDLOGI

Predlogi za praktično delovanje:

- Čeprav je mediacija v družinskem zakoniku neobvezna, predlagam, da strokovnjaki na področju socialnega dela vztrajajo pri vključitvi formalne mediacije v socialno varstvo, saj lahko s tem kakovostno dopolnijo že poznan in obstoječi način dela z uporabniki v socialnem delu.
- Ob trenutni reorganizaciji CSD-jev bi lahko družinsko mediacijo vključili na vseh 16 območnih centrov, ki bodo vzpostavljeni. S tem bi dosegli regionalno pokritost družinske mediacije kot storitve za njeno lažjo dostopnost na vseh območjih.
- Treba je poskrbeti, da mediacija v izvajanju storitev na CSD-ju dobi pravi prostor, to lahko naredijo z njeno umestitvijo v Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, kjer dobi mesto ene izmed nalog. Drugi predlog pa je, da se vzpostavi neke vrste Pravilnik o družinski mediaciji v socialnem varstvu oz. na CSD-ju. S tem bodo poskrbeli za določanje standardov znanj in kompetenc družinske mediacije, kot na primer določitev ustrezne usposobljenosti za izvajalce družinske mediacije. To bo poskrbelo tudi za urejanje financiranja mediatorjev, vzpostavitev nadzora nad delom družinskih mediatorjev za področje socialnega varstva idr.
- Menim, da bi bilo smiselno vzpostaviti sistem nadaljnjega usposabljanja za družinske mediatorje – socialne delavce ali druge strokovnjake, ki so zaposleni na področju socialnega varstva. To bi omogočilo, da si čim več socialnih in drugih strokovnih delavcev v okviru centrov pridobi znanja in kompetence o družinski mediaciji. Mislim, da bi vsi, ki hočejo opravljati delo družinskega mediatorja na CSD-jih, morali skozi usposabljanje pri isti organizaciji, s tem se vzpostavi večji nadzor nad izobraževanji. Naj izobraževanja ohrani in nadgradi Skupnost centrov za socialno delo ali pa naj z izobraževanji začne kakšna druga institucija v okviru socialnega varstva.
- Potrebno bi bilo, da se vzpostavi evidenca družinskih mediatorjev, ki so zaposleni na CSD-jih. S tem bodo dobili pregled nad tem, koliko strokovnjakov je za to že usposobljenih in pripravljenih na vodenje procesa družinske mediacije v okviru socialnovarstvenih storitev na CSD-ju.
- Smiselno bi bilo socialnim in drugim delavkam, ki so družinske mediatorke na CSD-jih, v okviru delovnega časa zagotoviti čas za redno supervizijo, mogoče skupaj za

več centrov, kjer bi se lahko različni strokovni delavci med seboj podprli, si delili izkušnje, nasvete idr. To bi vplivalo na njihovo kakovostnejše strokovno delo.

- V prihodnosti, če bi se družinska mediacija uspešno usidrala v prakso storitev na CSD-ju, bi bila smiselna razširitev mediacije tudi na druga področja dela: področje dela z družino, mladostniki, področje rejništva, posvojitve in skrbništva, področje dela s starimi ljudmi itd. V ta namen bi morali poskrbeti tudi za ustrezna izobraževanja in usposobitev mediatorjev. To bi omogočilo večji obseg posredovanja z mediacijo v konfliktnih situacijah med uporabniki na različnih področjih.
- Predlagam, da se izbirni predmet »Mediacija in socialno delo« v predmetniku Fakultete za socialno delo ohrani oz. vrne in se s tem omogoči še ostalim študentom osnovno znanje mediacije v okviru socialnega dela. Študentom in študentkam pa predlagam, naj se odločijo in izberejo omenjeni izbirni predmet, saj s tem lahko pridobijo dodatno znanje, ki bo dopolnilo njihovo široko paleto znanj, ki jih bodo lahko kasneje uporabljali pri svojem delu.

Predlogi za nadaljnje raziskovanje:

- Za nadaljnje podrobnejše raziskovanje predlagam raziskovanje doživljanja mediacije s strani mediantov, saj na omenjeno temo obstajajo le redke raziskave. Znotraj te raziskave bi bilo smiselno raziskovati zadovoljstvo uporabnikov, ključne razloge, ki so v njih naredili premik, izboljšanje komunikacije in odnosa med udeleženi po mediaciji idr.
- Predlagam analizo uspešno zaključenih procesov mediacije znotraj CSD-ja, saj bi s tem dobili vpogled v učinkovitost družinske mediacije v okviru socialnovarstvenih storitev.
- Priporočljivo je, da se vsi intervjuji opravijo ustno, ker to omogoča podrobnejše raziskovanje na splošno vseh zastavljenih tem raziskovanja in pa tudi tistih, ki se odprejo sproti ob pogovoru.

7. UPORABLJENA LITERATURA

Andrejč, A. (2014), Negativni učinki razveze staršev na otroke in mladostnike, Dejavniki tveganja in varovalni dejavniki. *Socialno delo*, 53, 1: 25–41.

Betetto, N., Hajtnik, Z., Jelen Kosi, V., Klemenčič, A., Kociper, M., Končina Peternel, M., Milivojević, Z., Novak, J., Ovčak Kos, M., Ozimek, B., Ristin, G., Tavčar, R. (ur. Ristin, G., Hajtnik, Z.) (2012), *Mediacija v teoriji in praksi: veliki priročnik o mediaciji*. Ljubljana: Društvo mediatorjev Slovenije.

Betetto, N., Iršič, M., Kečanović, B., Končina Peternel, M., Konjević, B., Korenjak Kramar K., Kukec, B., Lisec, M., Metelko Lisec, T., Meško, G., Mlakar, S., Novak, J., Remic, M., Ristin, G., Sikošek, S., Šporar, P., Zalar, Al (2008), *Predlog bele knjige o mediaciji*. Ljubljana: Društvo mediatorjev Slovenije.

Čačinovič Vogrinčič, G. (1992), *Psihodinamski procesi v družinski skupini*. Ljubljana: Advance.

Čačinovič Vogrinčič, G. (1998), *Psihologija družine: prispevek k razvidnosti družinske skupine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2008), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2011), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Day, R. D. (2010), *Introduction to Family Processes* (5th ed.). New York: Routledge.

Gostečnik, C. (2003), *Srečal sem svojo družino II*. Ljubljana: Brat Frančišek, Frančiškanski družinski inštitut.

Gottman, J. M., Silver, N. (1999), *The Seven Principles for Making Marriages Work*, New York: Three Rivers Press.

Gradišar, C. (2005), *Sotočja družinskih odnosov. Sodobni vodnik skozi družinsko in partnersko življenje ter njegove preizkušnje*. Novo Mesto: samozaložba.

Iršič, M. (2010), *Mediacija*. Ljubljana: Zavod Rakmo.

Iršič, M., Lenarčič, S. (2007), *Družinska mediacija in njena uporabnost v vsakdanjem življenju*. Ljubljana: Zavod Rakmo.

Kraljić, Suzana (2005), *Družinska mediacija: uspešno starševstvo kljub neuspešnemu partnerstvu*. Fakulteta za socialno delo, 44, 3: 223–228.

Lamovec, T. (1993), *Spretnosti v medosebnih odnosih*. Ljubljana: Produktivnost - Management consulting, Center za psihodiagnostična sredstva.

Liebmann, M. (ur.) (2000), *Mediation in context*. London and Philadelphia: Jessica Kingsely Publishers.

Mešl, N. (2007), *Teorije ravnanja in uspešnost procesov pomoči v socialnem delu z družinami*. Doktorska disertacija. Univerza v Ljubljani. Fakulteta za socialno delo.

Mešl, N., Kodele, T. (2016), Sodelovalni procesi socialnega dela z družino v skupnosti: krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi. V: Kodele, T., Mešl, N. (ur.) *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Metelko, T. (ur.) (2012), *Interno delovno gradivo za udeležence izobraževalnega programa: Usposabljanje za družinskega mediatorja*. Ljubljana: Inštitut za mediacijo Concordia.

Metelko, T.P. (2013), *Družinska mediacija kot metoda reševanja sporov v družini*. Doktorska disertacija. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Metelko, T.P. (2016), *Proces mediacije*. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Milošević Arnold, V., Postrak, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.

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

Prgić, J. (2010), *Šolska in vrstniška mediacija: Vse, kar morate vedeti o mediaciji v šoli*. Griže: Svetovalno-izobraževalni center MI.

Robinson, M. (1993), *Family transformation through divorce and remarriage*. New York, London: Routledge.

Satir, V. (1995), *Družina za naš čas*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Sekirnik, T. (2008). Bo mediacija v Sloveniji tudi zaživela in kaj vpliva na njeno uspešnost, *Pravna praksa*, Ljubljana: GV Založba, 17: 6.

Simončič, B., Poljanec, A. (2008), Ko odnos propade: posledice ločitve in proces žalovanja. *Socialno delo*, 47, 3-6: 249–257.

Skygger, R., Cleese, J. (1994), *Družine in kako v njih preživeti*. Ljubljana: Tangram.

Stražar, N. (2007), Bolečina in izziv ločitvenega procesa. *Socialna pedagogika*, 11, 2: 213–235.

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

Šugman Bohinc, L. (2000), Kibernetika spremembe in stabilnosti v kontekstu svetovalnega in terapevtskega dela s klientskim sistemom. *Psihološka obzorja/Horizons of Psychology*, 9, 2: 87–101.

Šugman Bohinc, L. (2003), Od nezmožnosti komunicirati k uspešnemu komuniciranju. *Emzin XIII*, 3-4: 81–85.

Šugman Bohinc, L. (2011), Sinergetika soustvarjanja učenja in pomoči v šoli. V: Šugman Bohinc, L. (ur.) *Izvirni delovni projekt pomoči*. Zbirka Učenci z učnimi težavami. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. 36–79.

Šugman Bohinc, L. (2013), Sinergetika učenja in pomoči v šoli. V: Kodele, T., Mešl, N. (ur.) *Otrokov glas v procesu učenja in pomoči*. Priročnik za vrtce, šole in starše. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo. 65–78.

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

Švab, A. (2001), *Družina: od modernosti k postmodernosti*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Švab, A. (2006), Družinske spremembe. V: Rener, T., Sedmak, M., Švab, A., Urek, M., *Družine in družinsko življenje v Sloveniji*. Koper: Univerza na Primorskem, Znanstveno-raziskovalno središče, Založba Annales: Zgodovinsko društvo za južno Primorsko (63–87).

Tepavčević, Ž. (2005), Razveza zakonske zveze in uspešnost svetovanja zakoncem na CSD Ljubljana – Šiška. *Socialno delo*, 44, 3: 211–222.

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

Trenholm, S., Jensen, A. (2004), *Interpersonal communication*. (5th Ed.), New York, London: Routledge.

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

Walsh, F. (2003), *Normal family processes: growing diversity and complexity*. (3th Ed.), New York, London: The Guilford Press.

Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002), *Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

Internetni viri

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 2017, Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD. Dostopno na http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/katalog_pooblastila_csd_jul08.pdf (9. marec 2017).

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 2017, Predlog družinskega zakonika. Dostopno na http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/word/druzina/Druzinski_zakonik-__JR__31._5._2016.doc (25. april 2017).

Republika Slovenija, Okrožno sodišče v Ljubljani (2010), Statistično poročilo o sodišču pridruženih programih mediacije za leto 2015. Dostopno na http://www.sodisce.si/mma_bin.php?static_id=20160503152334 (31.1.2016)

Skupaj rešimo spor – družba za mediacijo in reševanje sporov (2015), Marko Iršič o mediaciji, Dostopno na <http://mediacija.si/komentar/novice/71/marko-irsic-o-mediaciji-komentar-st-1> (31.1.2016).

Skupnost centrov za socialno delo 2011 – 2017, Evidenca mediatorjev. Dostopno na <https://www.scsd.si/evidenca-mediatorjev.html> (28. maj 2017).

Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo 2015, Zakona o alternativnem reševanju sodnih sporov. https://www.uradni-list.si/_pdf/2017/Ur/u2017015.pdf (23. maj 2017).

Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo 2015, Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih. Dostopno na <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO40#> (9. marec 2017).

Statistični urad republike Slovenije, Podatkovna baza SI-STAT. Dostopno na http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem_soc/Dem_soc.asp (7. marec 2017).

Uradni list, Družinski zakonik. https://www.uradni-list.si/_pdf/2017/Ur/u2017015.pdf (23. maj 2017).

8. PRILOGE

8.1 ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni!

Sem Katarina Ulčar, študentka Fakultete za socialno delo. V okviru svojega diplomskega dela z naslovom *Družinska mediacija v praksi socialnega dela* raziskujem uporabo mediacije, zlasti družinske, na centrih za socialno delo v Sloveniji. Pridobljeni podatki mi bodo omogočili napisati kakovostno diplomsko delo, zato Vas prosim za sodelovanje pri anketnem vprašalniku. Odgovori bodo uporabljeni izključno za potrebe diplomskega dela.

1. Naziv organizacije:
2. Koliko **strokovnih** delavk in delavcev je zaposlenih na vašem centru?
3. Koliko **socialnih** delavk in delavcev je zaposlenih na vašem centru?
4. Koliko **strokovnih** delavk in delavcev na vašem centru ima opravljeno **samo osnovno** usposabljanje za mediatorja?
5. Koliko izmed njih je **socialnih** delavk in delavcev?
6. Koliko **strokovnih** delavk in delavcev na vašem centru ima opravljeno usposabljanje za **družinskega mediatorja**(osnovno in nadaljevalno usposabljanje)?
7. Koliko izmed njih je **socialnih** delavk in delavcev?
8. Ali na vašem centru ponujate možnost mediacije kot formalno vodenega procesa s strani usposobljenega mediatorja oz. kot storitve/samostojne dejavnosti/procesa?
Odgovorite z da ali ne.
9. Če je bil odgovor na vprašanje št. 8 **pritrđen**, odgovorite na spodnja vprašanja:
 - 9.1 Kako dolgo že izvajate mediacijo (*število let*)?
 - 9.2 Kako se iz leta v leto spreminja število mediacij v vaši organizaciji?

- a) Narašča
- b) Upada
- c) Ostaja enako
- d) Drugo _____

9.3 Kako pogosto izvajate družinsko mediacijo? Napišite povprečno število mediacijskih **primerov**, ki jih izvedete mesečno (*ne posameznih mediacijskih srečanj*).

9.4 Kaj je družinska mediacija doprinesla v vašo organizacijo, na kakšen način prispeva h kakovosti vaših dejavnosti podpore in pomoči? V čem npr. vidite bistveno razliko med svetovalnim pogovorom ob razvezi v primerjavi z družinsko mediacijo ob razvezi? (*prednosti družinske mediacije*)

10. Če je bil odgovor na vprašanje št. 8 **nikalen**, odgovorite na spodnja vprašanja:

10.1 Kako ocenjujete potrebo po mediaciji na vašem centru? Ocenite z lestvico od 1 (*pomeni »ne zaznavamo potreb po mediaciji«*) do 5 (*pomeni »mediacija bi bistveno pripomogla h kakovosti našega dela«*).

10.2 Ali je bila mediacija kdaj tema srečanj vaših strokovnih timov?

- a) Nikoli
- b) Večkrat
- c) Enkrat
- d) Drugo _____

10.3 Ali mediacijo na kakšen drug način vključujete v svoje delo?

- a) Ne
- b) Posamezni strokovni delavci jo uporabljajo kot spretnosti ravnanja v svetovalnem razgovoru (npr. trdna struktura procesa, ločitev stališč od interesov, lupljenje čebule ...)
- c) Uporabnike na mediacijo napotimo drugam
- d) Drugo _____

10.4 Družinski zakonik, s svojim 202. členom, v proces ob razvezi vključuje možnost mediacije: »Če zakonca ob predhodnem svetovanju ugotovita, da je zakonska zveza za

vsaj enega od njiju nevzdržna, strokovni delavec centra za socialno delo zakonca seznani s posledicami, ki nastanejo z razvezo zakonske zveze zanju in za družinsko skupnost, ter jima predstavi namen in postopek družinske mediacije«.

Zanima me, ali v vaši organizaciji v prihodnosti načrtujete vključitev družinske mediacije kot storitve/samostojne dejavnosti/procesa? *Odgovorite z da ali ne.*

Za sodelovanje se Vam zahvaljujem.

Katarina Ulčar

Izpolnjene vprašalnike pošljite na elektronski naslov: katarina.ulcar@gmail.com.

8.2 VODILO ZA INTERVJU

- Kako bo na razvoj mediacije na centrih za socialno delo vplivalo sprejetje družinskega zakonika?
- Kdaj se odločite vključiti mediacijo v svoje delo? V katerih primerih v kontekstu razvez se predlaga mediacija, v katerih ne?
- Kako mediacijo vključite v proces?
- Kako poteka proces družinske mediacije?
- V čem je ta proces podoben in v čem se razlikuje od svetovalnega razgovora ob razvezi ali na splošno pogovora v socialnem delu z družino?
- Katerih načel se držite v procesu mediacije ter katere tehnike in metode uporabljate?
- Katere so podobnosti in razlike med načeli/metodami/tehniki socialnega dela in mediacijo?
- Katere so po vašem mnenju prednosti mediacije?

8.3 IZBOR RELEVANTNIH IZJAV

Intervju A:

Katarina: Kako bo na razvoj mediacije na centrih za socialno delo vplivalo sprejetje družinskega zakonika?

L: Jaz mislim, da se bo mediacija razvila. (A1) Mislim pa, da ko je tukaj enkrat zakonska podlaga, se potem še lažje neka stvar razvije. (A2) Pri nas to že zdaj delamo. Miže izvajamo mediacijo in to možnost ponujamo ljudem. Največkrat sicer izven delovnega časa. (A3) To ni naša naloga, (A4) ampak če tega ne delaš, pozabiš. (A5) Kaj ti bo izobraževanje, če teh stvari ne uporabljaš. Stalno se moraš izobraževati, izpopolnjevati, ne moreš ostati nekje na neki točki. (A6) Ves čas je treba širiti obzorja. Na našem centru smo se za to usposobile tri strokovne delavke. (A7) edina pa jo izvajam jaz. (A8)

Katarina: Aha, vi ste edina, ki izvaja mediacijo na vašem centru. Na podlagi katerega kriterija pa napotijo uporabnike k vam?

L: Kjer že drugače strokovni delavci pridejo do nekega sodelovanja z uporabnikom oz. sama uporabnika dosežeta nek dogovor, potem jih seveda ne napotijo. (A9) V tem primeru je njihovo svetovalno delo uspešno. Če pa jim ne uspe priti do dogovora, se jim predlaga družinska mediacija. (A10)

Katarina: In kako potem poteka proces mediacije?

L: Z enimi se dobimo večkrat, eni potrebujejo več srečanj, nekateri samo eno, nekateri dve ali tri. (A11)

Katarina: Ste družinsko mediacijo izvajali samo ob ločitvah ali tudi v katerih drugih primerih?

L: Tudi v drugih.

Katarina: V katerih primerih?

L: Privodenju postopka za zaščito otrok. (A12) Včasih so se uporabniki tudi sami obrnili na nas. (A12) ko so imeli kakšne medosebne spore. (A13) Včasih tudi sami pokličejo, tisti bolj informirani. (A14) Ne samo ob ločitvah, (A15) tudi pri ohranitvi družine. (A16) Nekateri so imeli recimo težave s starši ali svojimi otroki. (A17) Različne stvari.

Katarina: Zakaj govorite v pretekliku?

L: Trenutno nimam nobene aktualne zadeve, vse imam končane. (A18)

Katarina: Kdaj je bila nazadnje končana?

L: V lanskem letu.

Katarina: In koliko jih na leto naredite?

L: 3–4 družine. (A19)

Katarina: Ali se vam v kakšnih primerih mediacija ne zdi primerna?

L: Nasilje. (A20) Če je kakšna objava zaradi obrekovanja, to ne. To jaz potem poskušam tu ustavljati. Ampak res tisto fizično nasilje. (A21) da je nasprotno stran strah. (A22) Ob nasilju ne moreš izvajati mediacije. So tudi različni primeri, ko mi strokovni delavec napoti družino sem. (A23) Včasih mi tudi kaj napiše, zakaj je predlagal to družino, pa potem ocenim, da družina ni preveč primerna za vključitev v mediacijski postopek. (A24) ampak v kakšno drugo obliko pomoči, v kakšno svetovanje, pomoč družini za dom. (A25) Zato ker tekom mediacijskega postopka ne svetuješ. (A26) ampak samo vodiš uporabnike, da čimprej pridejo do dogovora, ki je njim v korist. (A27) Medtem ko naši uporabniki velikokrat potrebujejo neko vodenje, svetovanje ali podporo. (A28) Ni bistvo samo nek dogovor, ampak rabijo ves čas neko podporo, kar se mi zdi bolj primerno za druge oblike pomoči. Potem se odločim, se pogovorim s strokovnim delavcem. (A29) ki mi je osebo napotil. Tudi s samim uporabnikom. Mu predstavim in lahko on tudi sam izbere. (A30)

Katarina: Potem mediacijo vključite v proces tako, da od drugih strokovnih delavcev dobite primere?

L: Ja, s področja družine od različnih delavcev. (A31) S tem, da so se tudi pri meni oglasili zdaj nazadnje uporabniki, vsi polnoletni, želeli so se pogovarjati in dogovoriti določene stvari s svojo mamo. Želeli so mediacijo. Tudi takrat smo ugotavljali, da bi bila za njih boljša svetovalna pomoč v obliki osebne pomoči. Sin je potem s sabo pripeljal vse, ki so se želeli vključiti. Bilo je zelo učinkovito. Bolj kot mediacija, kjer bi imela zvezane roke, ker ne bi mogla uporabniku povedati teh stvari, ki so bile zanj res odločilnega pomena. Informacij, po katere je prihajal k meni, mu jaz tekom mediacije ne bi mogla nuditi. (A32) V mediaciji ni tega dela, ne deliš nasvetov. (A33) ampak res samo streliš k temu, da onadva sprejmeta dogovor. Tam sem jaz zato, da vodim pogovor v pravo smer. (A34) Postavljam vprašanja. (A35) Gledam na varnost, da poteka vse v normalnem vzdušju. Da ni kričanja, fizičnega nasilja, žaljivk. (A36)

Katarina: Pa prihaja do tega?

L: Fizičnega nasilja še nisem doživela, ampak eni dvignejo glas in jih moraš ponovno opozarjati, da smo spoštljivi drug do drugega, da potem to pričakujemo tudi od njega. (A37). Predvsem v teh družinah, ko zakoni razpadajo, tu so ponavadi prisotna močna čustva. (A38) Očitki, bolečina in tu hitro pride do kakega temperamentnega izbruha. Zelo pogosto, velikokrat je potrebno ukrepati. Večkrat ugotavljam tudi premoč enega uporabnika nad drugim. Tako kot je bilo v odnosu, tako se potem kaže tudi v mediaciji. (A39) V teh primerih je potrebno krepiti tudi šibkejšega uporabnika. (A40) Mediacija je zelo v redu, ampak če se vključijo uporabniki, ki se res želijo nekaj dogovoriti. Ne pa nekdo, ki rabi podporo, nasvete. Tu mediacija ni koristna. Tu se rajši jaz odločim za svetovanje.

Katarina: Kako poteka proces mediacije?

L: Na začetku jim predstavim, kako mediacija poteka, kaj to sploh je, kakšne so moje pristojnosti, moje dolžnosti, kakšne so njihove pravice in dolžnosti. (A41) Če kasneje vidim, da se kdo razburi ali se kaj spozabi, preidem iz katerekoli faze na to predstavitevno, pa mu spet malo povem, zakaj smo tukaj, kaj je namen. Ponovim spet tisto. (A42) Če napraviš to uvodno fazo temeljito, je to nek vložek v nadaljnje delo. (A43) Potem dam enemu in drugemu, ponavadi sta dva, možnost za zgodbo. (A44) Včasih jima dam možnost, da se sama dogovorita, kateri bi rad predstavil zgodbo, včasih kateri že sam začne. Prvega poslušamo, damo besedo drugemu. (A45) Jaz jih vmes kaj sprašujem, da si bolj znam predstavljati zgodbo, nikoli pa ne preverjam pri sodelavcih. Včasih o družini čisto nič ne vem. Ne pozanimam se prej. Včasih le osnovne podatke, kot na primer: gresta narazen, imata otroka, rada bi se dogovorila glede stikov. Da sem neobremenjena. Ne prebiram si spisov. (A46) Vprašam tudi, če me poznata. (A47) Razdelamo te stvari. Na začetku podpišemo sporazum. (A48) Zapišemo si tudi naslove, telefonske, da se potem obveščamo, če pride npr. do spremembe termina. Dogovorimo se tudi, kako bomo komunicirali, preko elektronske pošte ali telefona. (A49) Potem poiščem, kaj je to, kar bi se ona rada pogovarjala. To tudi povem, če sem prav razumela, če se želita o tem in tem pogovarjati. (A50) Že v prvi fazi sta seznanjena, da vedno lahko dodata sporne točke, ki bi jih rada razrešila.

Katarina: A vodite kakšen spisek spornih točk?

L: Ne, jaz si malo na roko zapišem, ravno toliko, če včasih kaj pozabim. Ampak to ni dokumentacija, je samo za mene. O mediaciji se ne piše nič. Razen vabila, začetni sporazum, pa če na koncu napišemo dogovor. (A51) Sama si zapišem kakšne malenkosti, kot npr. delovni čas, v katerem razredu je otrok, da tega ne sprašujem ponovno.

Katarina: Uporabljate kakšno tablo?

L: Včasih, ko je stvari veliko, uporabljamo velike liste, na katere si zapišemo ključne točke.

Katarina: Ostali sva pri zgodbi...

L: Potem ko povedo svojo zgodbo, ugotavljamo bistvene točke, v katerih bi onadva rada dosegla dogovor. Skupaj ugotovimo bistven problem, potem preidem do stališč oz. pozicij uporabnikov, poiščem interes ene in druge stranke in njun skupni interes. (A52) Takšnega načina dela ni pri svetovalnem razgovoru. (A53) Potem jima postavljam vprašanja (A54) in vodim pogovor na tak način, da slišita drug drugega. (A55) Vprašam tudi, če je slišal partnerja, če lahko ponovi. (A56) Poskušam uravnotežiti moči, to moraš ves čas paziti. (A57) Postavljam ta vprašanja, da jih pripeljem do dogovora. Ne da ju za vsako ceno čim prej pripeljem do dogovora, ampak da čim bolj temeljito ubesedita svojo bolečino. (A58) Vključujem čustva – to res poudarjam. (A59) Da res najdeta najboljšo rešitev zase in na prvem mestu za svoje otroke. (A60) Izpostavim neke ključne točke in se o tem pogovarjamo. Če lezejo v neko zgodbo za nazaj, potem poskušam preusmerjati pogovor na tukaj in sedaj. (A61) Moraš jim sicer dati priložnost, da spregovorijo o svoji zgodovini, bolečini, ampak je potrebno paziti, da ne grejo z zgodbo preveč nazaj v neke očitke. Ves čas moraš biti korak pred njimi. Mediacija je meni eno najtežjih opravil, ves čas moraš biti skoncentriran. Dobivam najtežje primere. Jaz delam s tisto špico svinčnika, tistimi ljudmi, ki se jim ne uspe dogovoriti pri drugih službah, strokovnih delavcih. Če bi bilo tako, da bi moral v mediacijo vsak, ki se razvezuje, je to potem druga zgodba, imaš celo paleto primerov.

Katarina: Kaj je potem tista prednost mediacije, da se tukaj dogovorite, drugje pa ne?

L: Mislim, da je ravno to, kako zna mediator voditi ta proces. (A62) Vključevanje čustev, vedno korak pred njima, razumeti moraš, zakaj onadva tako razmišljata, čutita. Ugotavljaš, kaj prikrivata, kaj bi rada izsilila od druge strani. (A63) Za mediacijo je dobro, da imaš življenjske izkušnje, znanja. (A64) Na voljo imata prostor, čas, nihče ne more vstopati, ni sile, vse je prilagojeno njima. (A65) Onadva imata škarje in platno v svojih rokah. Onadva sta glavna akterja in od njiju je odvisno, kakšen bo rezultat. (A66)

Katarina: Kaj so glavne razlike med svetovalnim pogovorom in družinsko medicijo?

L: Pri svetovalnem delu imam jaz več možnosti izbire. (A67) To je odvisno, katero družino imaš pred sabo in kaj ta želi doseči, in po tem se odločiš za pristop. Enim družinam sama medicija ne bi kaj dosti koristila, mogoče trenutno, ampak ostalo bi še polno nerešenih zadev, zamer, in se potem rajši odločim za storitev. Storitve so potrebne, kvalitetne. To, kar mi delamo: osebna pomoč in pomoč družini za dom. Osebno pomoč jaz po navadi predlagam, ko je oseba polnoletna. Pomoč družini za dom pa, ko je v družini mladoletni otrok. V postopku svetovalnega razgovora strokovni delavec pojasni, kako teče postopek na sodišču, kako je z otroki, kako potekajo stiki. V mediciji ti tega ne moreš, moraš pozabiti, da si strokovni delavec centra za socialno delo. (A68) Jaz tudi mediantom povem, naj poskušata pozabiti, da jaz delam na centru, da bi lahko bili na bilo katerem drugem kraju. Ta način dela je čisto drugačen. (A69) Kot mediator ne morem dajati nasvetov, kaj bo npr. sodišče v postopku in podobno. Pri svetovanju te lahko stranke sprašujejo, kako bo nekaj potekalo, kako bo to vplivalo, ti svetuješ... Daješ informacije ves čas, imaš možnost svetovanja, informiranja. Pri mediciji se ne smeš spuščati v te zadeve. Ko me nekaj začnejo spraševati, nekatere stvari točno vem, pa ne smem začeti svetovati. (A70)

Katarina: In kaj na primer vprašajo?

L: Kakšen bo postopek na sodišču? To ni moja naloga, jaz ne smem tega njim razlagati. Napotim jih do odvetnika. Ne smeš prestopati meje medicije. V tem primeru jih napotim drugam; te stvari vas zanimajo, tu imate nerazrešeno... Bi pa predlagala, da se mogoče oglasite pri strokovni delavki, ki dela na tem področju, ali odvetniku. (A71) Tam je bolj pogovor, (A72) tukaj pa je prisotna zelo močna struktura. (A73) Ne moreš jim svetovati ali nekaj nalagati. Razen kar se tiče nalog, to je nekaj drugega. V smislu, da nekaj razmisli, pa mi do naslednjik pove, včasih se dogovorimo, da se pri odvetniku pozanima o nekem členu v pogodbi. (A74) Recimo, da gresta dva narazen, eden ostane v hiši, drugi bi šel pa nekam živeti, pa mu dam nalogo, da pridobi informacije glede stanovanj, po kakšni ceni lahko kupi ali najame stanovanje čim prej. Medicija je tudi dokaj hitra rešitev. (A75) Oni odločajo, kako dolgo se bomo pogovarjali, o čem, na koliko srečanj bodo prišli. (A76) Na svetovalni razgovor ob razvezi pa morajo priti po zakonu. (A77) Razlika je v tem, da oni pridejo na medicijo prostovoljno. (A78) Že sam občutek je drugačen, tam so nekako prisiljeni biti. (A79) Na mediciji pa imajo občutek, da lahko vplivajo na nekaj in rešijo stvar na njim koristen način. Medianti imajo občutek, da so oni to zadevo rešili, bolj kot pri svetovanju. (A80)

Katarina: Ali kdaj končate medicijo, ker imate občutek, da ne pridete nikamor?

L: Jaz nisem nikoli odstopila. (A81)

Katarina: Kaj pa medianti?

L: To pa ja. Odstopijo, to je za njih težko in boleče. Prvič se spustijo in vidijo, da se pogovarjamo tudi o čustvih, odnosih, o tem, kakšni starši so, kaj so oni dobrega naredili, kaj niso zmogli. Enim je hudo, potem jih več ni. (A82)

Katarina: Katerih načel se držite v procesu medicije ter katere tehnike in metode uporabljate?

L: Prva taka je krepitev moči, večkrat jim povem, da jih razumem. Govorimo to, kar oni zmorejo, če je pretežno, lahko prekinemo. (A83) Potem razporeditev moči, obema poskušam dati enako možnost, da govorita – tudi časovno. (A84) Eni so dobri govorniki in jih moraš ustavljati, spet druge moraš spodbujati, vabiti iz njih besede. (A85) Preusmerjanje pozornosti je tudi ena izmed pomembnejših, da se ne vračajo v zgodovino. (A86) Nekateri bi samo prali umazano perilo, vlekli na dan očitke, zgodovino, se obsojali, ampak ne, gledamo naprej, v prihodnost, da pridemo skupaj. (A87) Večkrat se poslužujem tudi ločenih srečanj, kjer dobita oba to priložnost. Tam mi povejo stvari, ki jih pred drugo stranjo ne želijo razkriti. (A88) Vedno pa dajem poudarek tudi na čustva. (A89) opažam veliko zamer, v medicijo nekateri pridejo prehitro. Potrebujejo še nekaj časa, da predelajo te stvari, nekaterim celo prelagam psihoterapevtsko pomoč. (A90) Zelo pomembna so tudi pogajanja. (A91) Vedno pride do tega. (A92) Potrebno je vključiti pogajanje med njima, kaj je en pripravljen popustiti, drugi, vzajemno. Vidita, da morata oba popustiti in bosta oba potem tudi pridobila. (A93) Pogajanja vodim z vprašanji. Vedno so ta vprašanja bistvena. To postavljanje vprašanj je posebnost. To je orožje, s katerim usmerjaš pogovor. (A94)

Katarina: Mi lahko poveste še kakšen primer teh vprašanj?

L: Zakaj ste se odločili za medicijo? Se vam zdi medicija primerna za rešitev vaše situacije? Kdo vas je usmeril v medicijo? Kaj pričakujete od današnje medicije? (A95) Se strinjate s pravili? Sta prišla prostovoljno? (A96) Kaj želite rešiti z medicijo? Kaj bi pridobili z vstopom v medicijo? Kakšna pričakovanja ste imeli danes, ko ste se peljali na današnje srečanje? Kje živita? Kako dolgo sta poročena? Koliko otrok

imate, njihova starost? Sta stanovanje uredila skupaj? Kako resna zveza je z novim partnerjem? Ste otroku povedali, da se nameravate razvezati? Ali sta zaposlena? Kje delate? Kako imate urejeno gospodinjstvo? Kako imata urejene stroške? Ali še vedno živita skupaj? Pri kom otrok sedaj živi?

Kako bi opisali vaše sobivanje? Koliko časa se poznata? Kaj sta se že dogovorila?(A97) Kaj vam je v tej situaciji najtežje? Sta razmišljala, kako bosta otroka pripravila na svoje razhajanje? Kako si predstavljate, da boste sedaj skrbeli za otroka? Kako si predstavljate odnos z otrokom, ko se bo gospa odselila? Kako lahko pripomorete k temu, da bo selitev za oba čim manj boleča? Kako bo razveza vplivala na vajin odnos? Kaj bi lahko on naredil, da bi bilo vam lažje? Kaj bi ona lahko naredila, da bi vam ustrezalo? Kaj mislite, da vaša žena misli s tem, ko reče, da želi mir? Kaj bo, če se srečata na cesti? Ali bi se želeli pogovarjati o vajinem odnosu, zaupanju, pozornosti? Ali so pripravljeni prinesiti bančne izpiske? Katere informacije bi mi lahko še posredovali, da bi lahko problem bolje razumela? Povejte gospodu, kako se počutite, katere so vaše skrbi. Ali sta kdaj premišljevala, kakšno srečo imata, da imata svojega otroka? Kaj slišite, da govori vaš partner? (A98) Kaj mislite, da bi si otrok želel? (A99)Kaj bi vidva lahko naredila skupaj za vajinega otroka? Kaj bi rekel vaš otrok, če bi bil tukaj? Kaj bi naredili za otroka, če bi lahko uporabili čarobno paličico?

Katarina: Katere so podobnosti med načeli/metodami/tehniki socialnega dela in medicije?

L:Krepitev moči posameznika. (A100) Strokovni delavci ne smemo zapadati v njihove zgodbe.(A101) Veliko je povzemanja(A102) in ob tem tudi pohval. (A103)Veliko jih hvalim, ko vidim, da nekaj zmorejo, jim to takoj sporočim. Po navadi se moji uporabniki zelo težko pohvalijo in jaz poskrbim, da jim to tukaj dam. Velikokrat tudi dam na koncu srečanja kakšne naloge, ki jih opravijo do naslednjic. (104)

Katarina: Se vam zdi pomembno ločevati proces svetovalnega dela in medicije?

L:Ti lahko uporabljaš tehnike pri svetovanju, (A105)ampak ko pa delaš medicijo, pa moraš odmisлити svetovanje.(A106) Zgolj medicija in nič drugega. Mi imamo znanje, izkušnje...Navajeni smo dajati usmerjati, informacije, nasvete... Tega v mediciji ne smeš. Ne greš se svetovanja, ker potem to ni medicija. Strogo se moraš držati strukture.(107)

Katarina: Katere so po vašem mnenju prednosti medicije?

L:Rada bi povedala, da ni bistveno le, da se dogovoriš o stikih, varstvu, preživetju ali tistem, kar je predmet medicije ... Po navadi se izboljšajo tudi odnosi, komunikacija. Medianti se naučijo komunikacije, da bodo tudi v nadalje znali med seboj sodelovati in reševati nesporazume. (A108)

Intervju B:

Katarina: Kdaj ste opravili usposabljanje za družinskega mediatorja?

U: Leta 2012.

Katarina: Prek skupnosti centrov?

U: Ja, ko so organizirali usposabljanja za družinske mediatorje. Do zdaj so bile tri skupine, jaz sem bila v drugi skupini. V Ajdovščini center mediciji ni bil preveč naklonjen, zdaj v Kopru je bilo to lažje. Tudi direktorica sama je mediatorica, tako da sva skupaj tudi delali komediacijo. (B1)

Katarina: Ja, zdaj so končno sprejeli družinski zakonik. Kako to, da so ga zdaj sprejeli, ko so več let organizirali referendume o tem?

U: Ne razumem, zakaj tega niso naredili že davno, (B2) če stroka nekaj zahteva, čemu so potrebni referendumi.(B3) To so subjektivna mnenja laikov, ki imajo le malo uvida v to področje dela. (B4) Stroka bi morala imeti glavno vodilo pri strokovnih določilih. (B5) Zdaj so sicer umaknili najbolj perečo stvar, zadeve o istospolnih partnerjih, da tako praktično ni bilo razloga, da ne bi bil sprejet. Že davno bi moral biti, pa ne govorim samo zaradi medicije, ampak tudi zaradi drugih stvari, ki jih družinski zakonik predvideva. (B6) Zdaj je bil sprejet, ja, ampak bo še trajalo, da začne veljati.

Katarina: Ja, dve leti. Kako pa mislite, da bo sprejetje zakonika vplivalo, mislite, da se bo družinska medicija na centrih razvila?

U:Jaz mislim, da se bo. (B7) Mislim, da smo na centrih eni boljših mediatorjev, (B8) pa ne da bi se postavljala pred kogar karkoli, samo mislim, da imamo ob tem še druga znanja, poznana nam je družinska dinamika, čustva, s katerimi se operira ob razhodu, razvezah, ob takih stvareh in točno veš, kam grejo stvari, jih s tega vidika znaš malo bolj usmerjati.(B9) Jaz si zelo želim, da bi bilo tega več, (B10) ker je le en tak način komunikacije, ki omogoča prav to, da se osebe med seboj slišijo. (B11) Lahko povem en primer, ki mi je ostal v spominu. Oče ni imel stikov s svojim otrokom že več kot dve leti, in to smo hoteli spremeniti. Mama je

nasprotovala in imela ogromno argumentov. Eden izmed njih je bil: »Že vem, kaj bo, če izvedemo stik. Ga bo peljal v park, mu bo dal jesti liste s tal in bo otrok dobil bakterije.« Moj edini komentar, ki sem ga dala v tistem trenutku, je bil ta, da sem opisala primer z izobraževanja. Kako je zanimivo, ko ima nekdo že vnaprej pričakovanja, kaj se bo zgodilo, in potem je pozoren le na tisto, ne opazuje pa drugih stvari, ki se dogajajo. (B12) Na zaključnem srečanju pa mi je rekla, kako se je na prvih stikih velikokrat spomnila na ta moj komentar in poskusila iti čez to.

Pa to ni bil nasvet, ni bilo usmerjeno direktno na njo, nisem niti kritizirala njenega ravnanja, bila je sam' ena fraza, ki sem jo povedala, in je bilo dovolj, da je v njej naredila premik. (B13) Mislim, da to je to. Se odprejo do tega, da pridejo na to nevtralno območje. Kadar si v vlogi strokovnega delavca, sprašuješ, učiš in daješ nasvete. Vloga mediatorja ni taka. (B14) Jaz si res želim, da bi se to odprlo in razširilo, ker bi bilo marsikaj lažje.

Katarina: Pa mislite, da je zakon dovolj ali bi morala mediacija priti v katalog nalog centrov, da bi se bolj razširila?

U:Že to, da je zakon, je veliko, (B15)bilo pa bi še boljše, da bi bila to neka izmed nalog, za katero bi bil tudi nek normativ, zaradi tega da je tudi mediator plačan, da je jasno razvidno, kaj je mediacija. (B16) Jaz vem, da dosti mediatorjev, mojih kolegov, tako kot jaz uporablja mediacijske tehnike v svetovalnih razgovorih ali pa v uvodnem družinskem svetovanju. (B17) Saj so to tehnike, ki jih ponotranjiš. Pomembno pa je, da jih imaš ozaveščene in jih znaš ločiti od ostalih tehnik, ki so podobne tudi v svetovalnem delu. (B18) Mislim, da bi bilo dobro, da se umesti. (B19) Za vsako stvar, ki se dela, jaz zagovarjam, da je potrebno, da se ji da pravi prostor, in upam, da bojo znali to narediti, s kakšnim pravilnikom ali karkoli. (B20)

Katarina: Ko sva ravno odprli aktivno poslušanje, ki je ena izmed tehnik, kar nadaljujeva v tej smeri. Katere so po vašem mnenju podobnosti in razlike med načeli, tehnikami in pristopi med socialnim delom in mediacijo?

U:Če gre za svetovanje ali za ukrep, kjer moraš ti nekomu 'nalagati', da nekaj naredi, je to bistvena razlika med mediacijo, ker ti tam ne nalagaš. (B21) ti se ne opredeljuješ. (B22). Mediator in mediant sta si enakovredna. Enakovrednost je, tega v postopku na centrih ni. (B23) Socialni delavec mora npr. tudi napisati mnenje sodišču. (B24) Mediacija ima zelo močno strukturo. (B25) V obeh primerih je postopek zaupen, (B26) s to razliko, da je v mediaciji zaupen že podatek o tem, da se je nekdo vključil v mediacijo. (B27) Ko si ti v vlogi socialnega delavca, če ne gre za svetovanje, sodišče lahko zahteva, da poveš stvari s svojega vidika. (B28) Dokumentacija se lahko uporabi na sodišču, česar pri mediaciji ni. Tudi dokumentacije skoraj da ni. (B29) Ni uradnih zapisikov. Stvari pa zapisujemo na tablo. Večkrat ti to pride prav, lahko prelistaš nazaj, jim pokažeš, kje smo bili, in pokažeš, kaj vse smo dosegli. (B30) S tem jim daš motivacijo, dajmo poskusiti, če bi lahko še malo nadgradili to. Mediacija ima dosti takih prednosti. Čez prakso se mi je zelo pokazalo, kako so pomembne malenkosti, na katerih gradiš v mediaciji, čisto konkretno: »Kako boste prišli na stik? Kaj boste naredili, če zamudite?« (B31) Poskušaš slišati, kje so težave, in vse to ubesediti, tako da ko delaš načrt npr. za stik, poskušaš predvideti nepredvideno. Je več možnosti, da stvari zdržijo.

Katarina: Kaj pa aktivno poslušanje, ki ste ga prej izpostavili, z enega in drugega vidika?

U: Ko nekdo drugi povzame tvoje besede in te vpraša: »Ali ste to želeli povedati? Sem prav razumela?« (B32) To so stvari, ki delajo premike. Ta odprta vprašanja, da ne sprašuješ: »Zakaj?« Ampak je vedno: »Kako? Na kakšen način? Kako bi to naredili? Kako to mislite? Lahko opišete? Če bi se to zgodilo, kaj bi potem naredili?« (B33) Potem vprašanje čudežev, to so te stvari, ki delajo premike. V mediaciji imaš tudi možnost, da vprašaš: »Pa če bi se to zgodilo, kaj bi to za vas pomenilo?« (B34) Večina ima željo, ne pomisli pa vedno, kako bi bilo, če bi se dejansko uresničilo. (B35) To so stvari, ki so usmerjene k cilju.

Katarina: katerih načel se držite v procesu mediacije ter katere tehnike in metode uporabljate?

U:Načelo zaupnosti (B36) in načelo nepristranskosti mediatorjev. (B37) Enakovrednost, včasih moraš dobesedno meriti čas, da ima vsaka stran enako možnost. (B38) Pogajanja so ena izmed takih stvari, ki ti znajo zelo prav priti. (B39) Odvisno od primera, ki ga imaš. Dejansko se moraš pogajati, ker je en kup takih stvari, kaj bo nekdo komu dal. (B40) Spet pa je potrebno gledati za korist otroka, to je velikokrat merilo. (B41) Pogajanja so ena taka stvar, za katera moramo videti, kaj je najbolj pomemben cilj, manj pomemben in kako znotraj tega barantaš. (B42) Čeprav s čustvi je težko barantati'. Včasih ne moreš verjeti, na kakšnih stvareh temeljijo zamere, in ni pripravljen odpustiti', zato ker ti je enkrat pred tisoč leti rekel neko žaljivko. Tam stoji, dokler ne dosežeš opravičila za tisto, niso niti možna pogajanja.

Katarina: Ste družinsko mediacijo izvajali samo ob ločitvah ali tudi v katerih drugih primerih?

U:Vsakič so bili bistvo stiki z otrokom in preživnina. (B43)

Katarina: Koliko srečanj imate navadno?

U:Moja najdaljša mediacija je imela 21 srečanj. (B44) Ta je bila res posebna. Imaš občutek vmes, da boš večkrat obupal. Ampak smo imeli res močen argument vztrajanja. Šlo je za izvršbo nad otrokom. Po koncu nas je poklicala celo sodnica in povedala, da si ni mislila, da je možen dogovor po vsem tem, kaj je bilo, od lažnih prijav in podobno. Ampak smo vztrajali. Vseh 21 srečanj. Običajno so nas učili tam do nekje 10. (B45) Mi smo se dobivali pol leta, po uro in pol.

Katarina: V času delovanja centra?

U:Po službi. Prostovoljno in brezplačno. (B46) Ni druge oblike. Imam večji interes, da ohranjam ta znanja, in da vem, da naredim nekaj dobrega, kot pa plačilo. (B47) To je tudi cilj, če delaš te stvari s srcem. Res je, da če vlogaš nek trud, bi si želel biti tudi plačan za svoje znanje, ampak če ne počneš, pa znanja grejo. Jih moraš uporabljati. (B48)

Katarina: V katerih primerih ste se na centru odločili za mediacijo?

U:Strokovni delavec je ocenil potrebo po tem, mediante seznanil s to možnostjo. (B49)

Katarina: V kakšnih primerih pa se socialni delavec odloči uporabnike seznaniti z mediacijo?

U:Odvisno od posameznega strokovnega delavca, malo tudi od tega, kako je seznanjen s procesom mediacije, kar večina ni in si mediacijo drugače predstavljajo. (B50) Večkrat so klici strokovnih delavcev, kaj to je, in sprašujejo za različne zadeve, če bi jih lahko reševali z mediacijo. (B51)

Katarina: Kakšne na primer?

U: Na primer premoženjske zadeve. Samo kadar so premoženja zadaj, smo ljudje še vedno tako, da gremo rajši na sodišče. Je neka finančna korist zadaj in ne moreš iti mimo nje.

Katarina: Se v svojih mediacijah nagibate tudi k ločenim srečanjem?

U:V tej najdaljši mediaciji nam je prav z ločenim srečanjem uspelo pridobiti očeta nazaj. (B52) Če takrat tega ne bi naredile, jaz mislim, da bi na tisti točki lahko zaključili. Če on takrat ne bi dobil nazaj tistega feedbacka, ki ga je potreboval, mislim, da bi se zaključilo. (B53) Eni so zagovorniki ločenih srečanj, eni ne, eni rečejo, da zgubijo ljudi. Zdaj, če gledam iz svojih izkušenj, v določenih trenutkih je le prav, da se ponudi tudi ta možnost. (B54)

Katarina: Če se dotakneva še samega procesa, kako poteka?

U: Na začetku je uvodna faza, predstavi se načela mediacije, prostovoljnost, zaupnost, nepristranskost. (B55) Dogovoriš se glavne stvari – kdaj, kako, koliko časa. (B56) Potem se začne faza raziskovanja, problemi, stališče enega, drugega. (B57) Razjasnjuješ stvari, poskušaš skozi fazo pogajanja priti do dogovora in rešitve, ki je obema blizu. (B58) Sledi zapis dogovora. (B59)

Katarina: Kako ste pa doživljali komediacijo?

U: Meni osebno zelo ljuba, so bili trenutki, ki jih sama mogoče ne bi zdržala. Zelo intenzivna čustva, preplavijo te občutki, da ne zmoreš. Pa je potem komediatorka našla rešitev tiste situacije. (B60) Sto mediatorko sva se lepo ujeli, skupaj sva se tudi izobraževali. Mogoče je kaj na tem, imava za sabo skupen proces. (B61) Jaz sem sicer malo bolj stroga, ona malo bolj nežna. Jaz sem postavljala meje, ona je znala objet' čustva mediantov. Se mi zdi, da sva se lepo dopolnjevale. (B62)

Dobro je, ker tudi slišiš različne stvari, meni se ena stvar zdi pomembna, njej druga. (B63) Mi je bilo lažje delati v komediaciji, za nekatere stvari nisem prepričana, če bi jih zmogla sama. (B64)

Katarina: Ali se vam v kakšnih primerih mediacija ne zdi primerna?

Nasilje, princip žrtev in storilec. (B65) Vem, da se to izvaja v določenih državah, jaz osebno mislim, da je pri nasilju, zlorabah, zelo težko zagotoviti položaj enakosti, ker je le dinamika med žrtvijo in storilcem že vnaprej določena. (B66) Obstaja strah. Jaz osebno se ne čutim dovolj usposobljeno, da bi to vodila. (B67) Predvsem spolne zlorabe. (B68) Meni osebno.

Katarina: Bi še radi kaj dodali?

Pri mediaciji je dogovor tvoj. S psihološkega vidika je tako, da kar se ti sam dogovoriš, se boš tega lažje držal. (B69) Hkrati pa poješ svojo besedo, če tega ne narediš. Ljudje pa radi prenašamo odgovornost, včasih je lažje, če sodišče nekaj naloži. (B70) Se lahko izgovorimo na to. Pri mediaciji pa tega ni. Vsak podpiše, da se strinja in je on tisti, ki je odgovoren in podpisan. Ljudje smo nagnjeni k temu, da prelagamo odgovornost. Mediacija ti nalaga, da je odgovornost za rešitev tvoja. (B71) Tako da to je dvorezni meč. (B72)

Intervju C:

Katarina: Kako bo na razvoj na centrih za socialno delo vplivalo sprejetje družinskega zakonika?

T: Predvidevam, da se bomo drugače povezovali s sodišči, da bo potrebno vzpostaviti nove načine sodelovanja, okrepiti tesnejše sodelovanje in podrobno proučiti pristojnosti. (C1)

Katarina: Katerih vrst mediacije izvajate največ?

T: V vseh primerih sem izvajala transformativno mediacijo (C2) v primeru razvez. (C3)

Katarina: Kdaj se odločite vključiti mediacijo v svoje delo?

T: Sem direktorica, mediranja se poslužujem pri delu z uporabniki, prav tako v sodelovanju s sodelavkami/sodelavci. (C4) Največkrat kot metodo, redkeje kot celoten proces. (C5)

Katarina: V katerih primerih v kontekstu razvez se predlaga mediacijo, v katerih ne?

T: Mediacijo predlagamo partnerjema, ki sta prekinila partnersko zvezo in izražata željo skupaj poiskati rešitev v povezavi z zadevami, ki jih želita dogovoriti in ki se tičejo mladoletnih otrok. (C6)

Katarina: Kako mediacijo vključite v proces?

T: Kolegici, ki delata na področju družinskega in partnerskega svetovanja, predlagata strankam, ponudita možnost. (C7) Komediatorki skrbiva za to, da primera predhodno ne pozna, da v proces vstopiva »neokuženi«. (C8)

Katarina: Kako poteka proces družinske mediacije?

T: Mediacijo izvajava na centru za socialno delo, v popoldanskih urah, od 16. do 18. ure, ko so redno delo in aktivnosti zaključene. (C9) Z medianti se dogovoriva za dan, uro itd. (C10) Število srečanj prilagajava glede na potrebe mediantov. (C11)

Katarina: V čem je ta proces podoben in v čem se razlikuje od svetovalnega razgovora ob razvezi ali nasplošno pogovora v socialnem delu z družino?

T: Na voljo je miren, varen prostor (ne zvonijo telefoni, na vrata ne trkajo druge stranke...), (C12) natančno vnaprej dogovorimo aktivnosti (C13), neprestano preverjamo, ali je bil mediant slišan in pravilno razumljen, (C14) medianta sta deležna velike in usmerjene pozornosti. (C15) Prednost komediranja je tudi ta, da imata medianta občutek, da ima v procesu vsak svojega zagovornika, kar veča občutek varnosti. (C16)

Katarina: Katerih načel se držite v procesu mediacije ter katere tehnike in metode uporabljate?

T: Načela prostovoljnosti, (C17) zaupnosti (C18) in nepristranskosti. (C19)

Katarina: Katere so podobnosti in razlike med načeli/metodami/tehniki socialnega dela in mediacije?

T: Predvsem je tu veliko podobnosti (C20) – socialna delavka pravzaprav počne vse, kar počne mediator, (C21) le da mediator dela »filigransko«. (C22)

Katarina: Katere so po vašem mnenju prednosti mediacije?

T: 100% pozornost, namenjena strankama – to medianti vedno poudarijo! (C23) In to, da se medianta za mediacijo odločita sama (C24) – podpišeta soglasje o prostovoljnem sodelovanju, nato podpišeta še izjavo o zaupnosti. Struktura je močnejša, (C25) predvsem pa to medianta želita in ne morata! (C26)

Intervju D:

Katarina: Kako bo na razvoj na centrih za socialno delo vplivalo sprejetje družinskega zakonika?

B: Na našem centru mediacijo načrtujemo. Ne še konkretno, ker bo zakon začel veljati šele čez dve leti, ampak smo se o tem že pogovarjali. (D1) Za začetek imamo tri usposobljene mediatorje. (D2) Strokovni delavci na CSD že zdaj uporabljamo mediacijo kot spretnost ravnanja pri svojem delu (D3), samostojno mediacije ne izvajamo zaposleni. Samostojno mediacijo je do sedaj izvajala zunanja mediatorka. (D4) V prihodnje se bomo obračali na mediatorje, ki se nahajajo na seznamu Skupnosti CSD Slovenije. (D5)

Katarina: Je zunanja mediatorka prihajala izvajati mediacijo v prostore CSD-ja?

B: Ja, prihajala je k nam. Smo pa s tem prekinili, ker se je gospa, ki je izvajala mediacijo, upokojila. (D6) Nismo pa še iskali nove, do sedaj smo se posluževali tega, da smo ljudi na mediacijo usmerjali na SCSD. (D7)

Katarina: Ste bili kdaj prisotni na tem procesu?

B: Ne. Vedno se je odvijal v popoldanskem času. (D8)

Katarina: Kako pa je s plačilom?

B: Gospa je prihajala brezplačno. (D9) Na tem zavodu, iz katerega smo imeli zunanjo mediatorko, sem tudi sama opravila izobraževanje.

Katarina: Kako pogosto je imela mediacije?

B: Glede na to, da smo manjši center, imamo le neke 20 razveznih primerov na leto in manj tistih, kjer ne pride do konsenza. Večinoma se kar dogovorijo. Bi pa rekla, da so bili tam neke od trije do štirje primeri mediacije na leto.(D10)

Katarina: Ste družinsko mediacijo izvajali samo ob ločitvah ali tudi v katerih drugih primerih?

B: Samo ob razvezah, (D11) predvsem glede premoženja, stikov, varstva in vzgoje in preživnine.

Katarina: Katera načela se vam v procesu mediacije zdijo pomembna ter katere tehnike in metode bi izpostavili?

B: Sama bi največji poudarek dala na pogajanja, (D12) enakovrednost, (D13) prostovoljnost, (D14) zaupnost (D15) in nepristranskost. (D16)

Katarina: Katere so po vašem mnenju prednosti mediacije?

B: Hitra rešitev, (D17) manjši stroški(D18) in manj stresno. (D19)

Anketni vprašalnik:

9.1 Kako dolgo že izvajate mediacijo (število let)?

R: 5 let. (E1)

J: Od leta 2009 dalje. (F1)

A: Mediacije trenutno (še) ne izvajamo, ponujamo pa jo že od leta 2011. (G1)

N: 4 leta. (H1)

9.3 Kako pogosto izvajate družinsko mediacijo? Napišite povprečno število mediacijskih primerov, ki jih izvedete mesečno(ne posameznih mediacijskih srečanj).

R: 1 primer na leto. (E2)

J: Od 3-4 na leto. (F2)

A: Trenutno nimamo aktivnih obravnav na področju družinske mediacije.(G2)

N: 3-4 letno. (H2)

9.4 Kaj je družinska mediacija doprinesla v vašo organizacijo, na kakšen način prispeva h kakovosti vaših dejavnosti podpore in pomoči? V čem npr. vidite bistveno razliko med svetovalnim pogovorom ob razvezi v primerjavi z družinsko mediacijo ob razvezi? (prednosti družinske mediacije)

R: - zelo strukturirano(E3)

- medianti imajo nemoteno pozornost mediatorja (E4)

- pomembno je konkretno načrtovanje aktivnosti in nato preverjanje le teh(E5)

J: Mediacija pomeni ponavadi hitrejši način razreševanja težav in konfliktov, (F3) ponavadi je za uporabnike povezana z manjšimi stroški, kot če vlagajo na sodišče tožbene zahtevke, plačujejo odvetnike, izvedence, sodne takse,(F4) sodni postopki so ponavadi daljši in se lahko vlečejo tudi leta.(F5) V mediacijo vstopita medianta prostovoljno, (F6) na svetovalni razgovor sta povabljena zaradi zakonskih določb.(F7) Na mediaciji se pogovarjamo samo o tistem, kar hočejo in želijo medianti razrešiti,(F8) na svetovalnem pa, kar je pač potrebno za pojasnitev stvari, da se lahko na CSD oblikuje mnenje za sodišče.(F9)

A: Mediacijske tehnike so zelo uporabno orodje tudi v obravnavah, ki so po vsebini socialnovarstvene storitve, uporabijo pa se lahko tudi ob izvajanju javnih pooblastil.(G3)

N: Mediacijsko tehniko vodenja razgovora vnašamo v svetovalne razgovore ob razvezi zakonske zveze in ob nujenju pomoči pri sklenitvi sporazuma ob razpadu partnerske zveze.(H3)

8.4 PRIPISOVANJE POJMOV, KATEGORIJ IN TEM

Intervju A:

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A1	Jaz mislim, da se bo mediacija razvila	Ja	Razvoj mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
A2	Mislim pa, da ko je tukaj enkrat zakonska podlaga, se potem še lažje neka stvar razvije.	Zakonska podlaga	Razvoj mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
A3	Največkrat sicer izven delovnega časa.	Izven delovnega časa	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
A4	To ni naša naloga	Naloga	Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD-ji	Vključenost mediacije na CSD-ju
A5	ampak če tega ne delaš, pozabiš.	Izguba znanja in kompetenc	Razlog za izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
A6	Stalno se moraš izobraževati, izpopolnjevati, ne moreš ostati nekje na neki točki.	Izobraževanje	Usposobljenost za mediatorja	Vključenost mediacije na CSD-ju
A7	Na našem centru smo se za to usposobile tri strokovne delavke.	Število usposobljenih mediatork	Usposobljenost za mediatorja	Vključenost mediacije na CSD-ju
A8	edina pa jo izvajam jaz.	Število mediatork, ki izvajajo mediacijo	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
A9	Kjer že drugače strokovni delavci pridejo do nekega sodelovanja z uporabnikom oz. sama uporabnika dosežeta nek dogovor, potem jih seveda ne napotijo.	Prisotnost dogovora v drugih storitvah	Predlog za mediacijski proces	Proces družinske mediacije
A10	Če pa jim ne uspe priti do dogovora, se jim predlaga družinska mediacija.	Odsotnost dogovora v drugih storitvah	Predlog za mediacijski proces	Proces družinske mediacije
A11	Z enimi se dobimo večkrat, eni potrebujejo več srečanj, nekateri samo eno, nekateri dve ali tri.	Število mediacijskih srečanj	Mediacijska srečanja	Proces družinske mediacije
A12	Pri vodenju postopka za zaščito otrok.	Ukrepi za zaščito pravic in koristi otrok	Vrste družinske mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
A13	medosebne spore.	Različne vrste medosebnih sporov	Vrste družinske mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
A14	Včasih tudi sami pokličejo, tisti bolj informirani	Predlog za mediacijo s strani uporabnikov	Predlog za mediacijski proces	Proces družinske mediacije
A15	Ne samo ob ločitvah	Razveza	Vrste družinske mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju

A16	tudi pri ohranitvi družine	Ohranitev družine	Vrste družinske mediacije	Vključenost mediacije na CSD- ju
A17	Nekateri so imeli recimo težave s starši ali svojimi otroki.	Spori med starši in otroki	Vrste družinske mediacije	Vključenost mediacije na CSD- ju
A18	Trenutno nimam nobene aktualne zadeve, vse imam končane.	Trenutna odsotnost mediacije	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD- ju
A19	3–4 družine.	Letno število mediacijskih primerov	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD- ju
A20	Nasilje.	Nasilje	Situacije, v katerih mediacija ni primerna	Vključenost mediacije na CSD- ju
A21	Ampak res tisto fizično nasilje	Fizično nasilje	Situacije, v katerih mediacija ni primerna	Vključenost mediacije na CSD- ju
A22	da je nasprotno stran strah	Prisoten strah	Situacije, v katerih mediacija ni primerna	Vključenost mediacije na CSD- ju
A23	ko mi strokovni delavec napoti družino sem	Predlog za mediacijo s strani strokovnega delavca	Predlog za mediacijski proces	Proces družinske mediacije
A24	pa potem ocenim, da družina ni preveč primerna za vključitev v mediacijski postopek	Ocenitev situacije v družini	Situacije, v katerih mediacija ni primerna	Vključenost mediacije na CSD- ju
A25	ampak v kakšno drugo obliko pomoči, v kakšno svetovanje, pomoč družini za dom	Napotitev uporabnikov na drugo storitev	Situacije, v katerih mediacija ni primerna	Vključenost mediacije na CSD- ju
A26	Zato ker tekom mediacijskega postopka ne svetuješ,	Odsotnost svetovanja	Vloga mediatorja	Značilnosti družinske mediacije
A27	ampak samo vodiš uporabnike, da čimprej pridejo do dogovora, ki je njim v korist.	Vodenje	Vloga mediatorja	Značilnosti družinske mediacije
A28	Medtem ko naši uporabniki velikokrat potrebujejo neko vodenje, svetovanje ali podporo.	Potrebe uporabnikov	Situacije, v katerih mediacija ni primerna	Vključenost mediacije na CSD- ju
A29	se pogovorim s strokovnim delavcem	Pogovor s strokovnim delavcem	Situacije, v katerih mediacija ni primerna	Vključenost mediacije na CSD- ju
A30	Tudi s samim uporabnikom. Mu predstavim in lahko on tudi sam izbere.	Pogovor z uporabnikom	Situacije, v katerih mediacija ni primerna	Vključenost mediacije na CSD- ju
A31	Ja, s področja družine od različnih delavcev.	Predlog za mediacijo s strani strokovnega delavca	Predlog za mediacijski proces	Proces družinske mediacije
A32	Informacij, po katere je prihajal k meni, mu jaz tekem mediacije ne bi mogla nuditi.	Odsotnost informiranja	Vloga mediatorja	Značilnosti družinske mediacije

A33	V mediaciji ni tega dela, ne deliš nasvetov	Odsotnost svetovanja	Vloga mediatorja	Značilnosti družinske mediacije
A34	Tam sem jaz zato, da vodim pogovor v pravo smer.	Vodenje	Vloga mediatorja	Značilnosti družinske mediacije
A35	Postavljam vprašanja.	Postavljanje vprašanj	Postavljanje pravih vprašanj	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A36	Gledam na varnost, da poteka vse v normalnem vzdušju. Da ni kričanja, fizičnega nasilja, žaljivk.	Varnost in zaščita	Načelo varnosti in zaščite	Glavna načela družinske mediacije
A37	jih moraš ponovno opozarjati, da smo spoštljivi drug do drugega, da potem to pričakujemo tudi od njega.	Spoštljivost	Načelo varnosti in zaščite	Glavna načela družinske mediacije
A38	Predvsem v teh družinah, ko zakoni razpadajo, tu so ponavadi prisotna močna čustva	Prisotnost močnih čustev	Prisotnost čustev	Značilnosti družinske mediacije
A39	Večkrat ugotavljam tudi premoč enega uporabnika nad drugim. Tako kot je bilo v odnosu, tako se potem kaže tudi v mediaciji.	Premoč enega nad drugim	Neravnovesje moči	Značilnosti družinske mediacije
A40	V teh primerih je potrebno krepiti tudi šibkejšega uporabnika.	Krepitev šibkejšega	Zagotavljanje ravnovesja moči	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A41	Na začetku jim predstavim, kako mediacija poteka, kaj to sploh je, kakšne so moje pristojnosti, moje dolžnosti, kakšne so njihove pravice in dolžnosti.	Predstavitev mediacije	Uvodna faza	Proces družinske mediacije
A42	Če kasneje vidim, da se kdo razburi ali se kaj spozabi, preidem iz katerekoli faze na to predstavitev, pa mu spet malo povem, zakaj smo tukaj, kaj je namen. Ponovim spet tisto.	Prehod iz drugih faz na uvodno	Uvodna faza	Proces družinske mediacije
A43	Če napraviš to uvodno fazo temeljito, je to nek vložek v nadaljnje delo.	Pomembnost uvodne faze	Uvodna faza	Proces družinske mediacije
A44	Potem dam enemu in drugemu, ponavadi sta dva, možnost za zgodbo.	Predstavitev zgodb	Faza raziskovanja	Proces družinske mediacije
A45	Prvega poslušamo, damo besedo drugemu.	Dve zgodbi	Zagotavljanje ravnovesja moči	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji

A46	Včasih o družini čisto nič ne vem. Ne pozanimam se prej. Včasih le osnovne podatke, kot na primer: gresta narazen, imata otroka, rada bi se dogovorila glede stikov. Da sem neobremenjena. Ne prebiram si spisov.	Nepristranskost mediatorja	Načelo nepristranskosti	Glavna načela družinske mediacije
A47	Vprašam tudi, če me poznata.	Predhodno védenje	Mediatorjevo razkritje nasprotij interesov	Glavna načela družinske mediacije
A48	Na začetku podpišemo sporazum.	Podpis sporazuma	Uvodna faza	Proces družinske mediacije
A49	Zapišemo si tudi naslove, telefonske, da se potem obveščamo, če pride npr. do spremembe termina. Dogovorimo se tudi, kako bomo komunicirali, preko elektronske pošte ali telefona.	Način komuniciranja	Uvodna faza	Proces družinske mediacije
A50	Potem poiščem, kaj je to, kar bi se ona rada pogovarjala. To tudi povem, če sem prav razumela, če se želita o tem in tem pogovarjati.	Sporne točke	Faza raziskovanja	Proces družinske mediacije
A51	O mediaciji se ne piše nič. Razen vabila, začetni sporazum, pa če na koncu napišemo dogovor.	Malo dokumentacije	Odsotnost dokumentacije	Značilnosti mediacije
A52	potem preidem do stališč oz. pozicij uporabnikov, poiščem interes ene in druge stranke in njun skupni interes	Stališča in interesi	Faza raziskovanja	Proces družinske mediacije
A53	Takšnega načina dela ni pri svetovalnem razgovoru.	Način dela	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A54	Potem jima postavljam vprašanja	Zbiranje informacij	Faza raziskovanja	Proces družinske mediacije
A55	vodim pogovor na tak način, da slišita drug drugega	Spodbujanje k aktivnem poslušanju	Aktivno poslušanje	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A56	Vprašam tudi, če je slišal partnerja, če lahko ponovi.	Spodbujanje k aktivnemu poslušanju	Aktivno poslušanje	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A57	Poskušam uravnotežiti moči, to moraš ves čas paziti.	Uravnoteženje moči	Zagotavljanje ravnovesja moči	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A58	Ne da ju za vsako ceno čim prej pripeljem do dogovora, ampak da čim	Poudarek na čustvih	Prisotnost čustev	Značilnosti družinske mediacije

	bolj temeljito ubesedita svojo bolečino.			
A59	Vključujem čustva – to res poudarjam	Poudarek na čustvih	Prisotnost čustev	Značilnosti družinske mediacije
A60	Da res najdeta najboljšo rešitev zase in na prvem mestu za svoje otroke.	Fokus na otroku	Načelo največje otrokove koristi	Glavna načela družinske mediacije
A61	Če lezejo v neko zgodbo za nazaj, potem poskušam preusmerjati pogovor na tukaj in sedaj.	Fokus na prihodnosti	Osredotočenost na prihodnost in ne na preteklost	Glavna načela družinske mediacije
A62	Mislim, da je ravno to, kako zna mediator voditi ta proces.	Usposobljenost mediatorja	Vloga mediatorja	Značilnosti mediacije
A63	Ugotavljaš, kaj prikrivata, kaj bi rada izsilila od druge strani.	Skriti interesi	Faza raziskovanja	Postopek družinske mediacije
A64	Za mediacijo je dobro, da imaš življenjske izkušnje, znanja.	Življenjske izkušnje	Vloga mediatorja	Značilnosti mediacije
A65	Na voljo imata prostor, čas, nihče ne more vstopati, ni sile, vse je prilagojeno njima.	Varen, mediantom prilagojen prostor	Okolje mediacije	Prednosti družinske mediacije
A66	Onadva imata škarje in platno v svojih rokah. Onadva sta glavna akterja in od njiju je odvisno, kakšen bo rezultat.	Rešitev v rokah mediantov	Vloga mediantov	Prednosti družinske mediacije
A67	Pri svetovalnem delu imam jaz več možnosti izbire.	Več možnosti izbire	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A68	V postopku svetovalnega razgovora strokovni delavec pojasni, kako teče postopek na sodišču, kako je z otroki, kako potekajo stiki. V mediaciji ti tega ne moreš, moraš pozabiti, da si strokovni delavec centra za socialno delo.	Odsotnost informiranja v mediaciji	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A69	<u>Ta način dela je čisto drugačen.</u>	Način dela	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A70	<u>Pri mediaciji se ne smeš spuščati v te zadeve. Ko me nekaj začnejo spraševati, nekatere stvari točno vem, pa ne smem začeti svetovati</u>	Odsotnost svetovanja v mediaciji	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A71	<u>V tem primeru jih napotim drugam: te stvari vas zanimajo, tu imate nerazrešeno... Bi pa predlagala, da se mogoče</u>	Napotitev uporabnikov drugam v primeru, da potrebujejo	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo

	<u>oglasite pri strokovni delavki, ki dela na tem področju, ali odvetniku.</u>	informacije, svetovanje.		
A72	Tam je bolj pogovor	Pogovor v svetovalnem razgovoru	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A73	tukaj pa je prisotna zelo močna struktura	Močna struktura v mediaciji	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A74	V smislu, da nekaj razmisli, pa mi do naslednjič pove, včasih se dogovorimo, da se pri odvetniku pozanima o nekem členu v pogodbi.	Dajanje nalog	Podobnost med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A75	Mediacija je tudi dokaj hitra rešitev.	Hitrost reševanja spora v mediaciji	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A76	Oni odločajo, kako dolgo se bomo pogovarjali, o čem, na koliko srečanj bodo prišli.	Prostovoljna udeležba v mediaciji	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A77	Na svetovalni razgovor ob razvezi pa morajo priti po zakonu.	Svetovalni razgovor nalaga zakon	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A78	Razlika je v tem, da oni pridejo na mediacijo prostovoljno.	Prostovoljna udeležba v mediaciji	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A79	Že sam občutek je drugačen, tam so nekako prisiljeni biti.	Občutek neprostovoljnosti v svetovalnem razgovoru	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A80	Na mediaciji pa imajo občutek, da lahko vplivajo na nekaj in rešijo stvar na njim koristen način. Medianti imajo občutek, da so oni to zadevo rešili, bolj kot pri svetovanju.	Večji občutek vplivanja na rešitev v mediaciji	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A81	Jaz nisem nikoli odstopila.	Prostovoljna udeležba	Načelo prostovoljnosti	Glavna načela družinske mediacije
A82	Odstopijo, to je za njih težko in boleče. Prvič se spustijo in vidijo, da se pogovarjamo tudi o čustvih, odnosih, o tem, kakšni starši so, kaj so oni	Prostovoljna udeležba	Načelo prostovoljnosti	Glavna načela družinske mediacije

	dobrega naredili, kaj niso zmogli. Enim je hudo, potem jih več ni.			
A83	Prva taka je krepitev moči, večkrat jim povem, da jih razumem. Govorimo to, kar oni zmorejo, če je pretežno, lahko prekinemo.	Krepitev moči	Podobnosti med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A84	Potem razporeditev moči, obema poskušam dati enako možnost, da govorita – tudi časovno.	Enake možnosti	Zagotavljanje ravnovesja moči	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A85	Eni so dobri govorniki in jih moraš ustavljati, spet druge moraš spodbujati, vabiti iz njih besede.	Uravnoteženje moči	Zagotavljanje ravnovesja moči	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A86	Preusmerjanje pozornosti je tudi ena izmed pomembnejših, da se ne vračajo v zgodovino.	Fokus na prihodnosti	Podobnosti med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A87	Nekateri bi samo prali umazano perilo, vlekli na dan očitke, zgodovino, se obsojali, ampak ne, gledamo naprej, v prihodnost, da pridemo skupaj.	Fokus na prihodnosti	Podobnosti med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A88	Večkrat se poslužujem tudi ločenih srečanj, kjer dobita oba to priložnost. Tam mi povejo stvari, ki jih pred drugo stranjo ne želijo razkriti.	Namen ločenih srečanj	Ločena srečanja	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A89	Vedno pa dajem poudarek tudi na čustva	Poudarek na čustvih	Izražanje čustev	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A90	opažam veliko zamer, v mediacijo nekateri pridejo prehitro. Potrebujemo še nekaj časa, da predelajo te stvari, nekaterim celo prelagam psihoterapevtsko pomoč.	Napotitev uporabnikov na drugo storitev	Situacije, v katerih mediacija ni primerna	Vključenost mediacije na CSD-ju
A91	Zelo pomembna so tudi pogajanja.	Pomembnost pogajanj	Pogajanja	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A92	Vedno pride do tega.	Vsakokratna prisotnost pogajanj	Pogajanja	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A93	Potrebno je vključiti pogajanje med njima, kaj je en pripravljen popustiti, drugi, vzajemno. Vidita, da morata oba popustiti in bosta oba potem tudi pridobila.	Vzajemnost	Pogajanja	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji

A94	Pogajanja vodim z vprašanji. Vedno so ta vprašanja bistvena. To postavljanje vprašanj je posebnost. To je orožje, s katerim usmerjaš pogovor.	Pomembnost vprašanj	Postavljanje pravih vprašanj	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A95	Kaj pričakujete od današnje mediacije?	Odprto vprašanje	Postavljanje pravih vprašanj	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A96	Sta prišla prostovoljno?	Zaprto vprašanje	Postavljanje pravih vprašanj	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A97	Kako bi opisali vaše sobivanje? Koliko časa se poznata? Kaj sta se že dogovorila?	Linearna vprašanja	Postavljanje pravih vprašanj	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A98	Kaj slišite, da govori vaš partner?	Krožno vprašanje	Postavljanje pravih vprašanj	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A99	Kaj mislite, da bi si otrok želel?	Reflektivno vprašanje	Postavljanje pravih vprašanj	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
A100	Krepitev moči posameznika.	Krepitev moči	Podobnosti med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A101	Strokovni delavci ne smemo zapadati v njihove zgodbe.	Fokus na prihodnosti	Podobnosti med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A102	Veliko je povzemanja	Povzemanje	Podobnosti med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A103	in ob tem tudi pohval.	Pohvale	Podobnosti med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A104	Veliko jih hvalim, ko vidim, da nekaj zmorejo, jim to takoj sporočim. Po navadi se moji uporabniki zelo težko pohvalijo in jaz poskrbim, da jim to tukaj dam. Velikokrat tudi dam na koncu srečanja kakšne naloge, ki jih opravijo do naslednjič.	Dajanje pohval in nalog	Podobnosti med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A105	Ti lahko uporabljaš tehnike pri svetovanju	Tehnike mediacije v svetovanju	Razlike med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A106	ampak ko pa delaš mediacijo, pa moraš odmisлити svetovanje.	Odsotnost svetovanja v mediaciji	Razlike med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo

A107	Strogo se moraš držati strukture.	Močna struktura v mediaciji	Razlike med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
A108	Rada bi povedala, da ni bistveno le, da se dogovoriš o stikih, varstvu, preživetju ali tistem, kar je predmet mediacije ... Po navadi se izboljšajo tudi odnosi, komunikacija. Medianti se naučijo komunikacije, da bodo tudi v nadalje znali med seboj sodelovati in reševati nesporazume.	Izboljšanje odnosov in komunikacije	Osebni razvoj	Prednosti družinske mediacije

Intervju B:

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
B1	Tudi direktorica sama je mediatorica, tako da sva skupaj tudi delali komediacijo.	Dve mediatorici	Komediacija	Vključenost mediacije na CSD-ju
B2	Ne razumem, zakaj tega niso naredili že davno	Pozno sprejetje družinskega zakonika	Družinski zakonik	Vključenost mediacije na CSD-ju
B3	če stroka nekaj zahteva, čemu so potrebni referendumi	Potrebe stroke	Družinski zakonik	Vključenost mediacije na CSD-ju
B4	To so subjektivna mnenja laikov, ki imajo le malo uvida v to področje dela	Subjektivna mnenja laikov	Družinski zakonik	Vključenost mediacije na CSD-ju
B5	Stroka bi morala imeti glavno vodilo pri strokovnih določilih.	Potrebe stroke	Družinski zakonik	Vključenost mediacije na CSD-ju
B6	Že davno bi moral biti, pa ne govorim samo zaradi mediacije, ampak tudi zaradi drugih stvari, ki jih družinski zakonik predvideva	Pozno sprejetje družinskega zakonika	Družinski zakonik	Vključenost mediacije na CSD-ju
B7	Jaz mislim, da se bo.	Ja	Razvoj mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
B8	Mislim, da smo na centrih eni boljših mediatorjev	Socialni delavec dober mediator	Usposobljenost za mediatorja	Vključenost mediacije na CSD-ju
B9	samo mislim, da imamo ob tem še druga znanja, poznana nam je družinska dinamika, čustva, s katerimi se operira ob razhodu, razvezah, ob takih stvareh in točno veš, kam grejo stvari, jih s tega vidika znaš malo bolj usmerjati.	Znanja in kompetence socialnih delavcev	Usposobljenost za mediatorja	Vključenost mediacije na CSD-ju

B10	Jaz si zelo želim, da bi bilo tega več	Želja po razvoju mediacije	Razvoj mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
B11	ker je le en tak način komunikacije, ki omogoča prav to, da se osebe med seboj slišijo	Slišati se med seboj	Aktivno poslušanje	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B12	Kako je zanimivo, ko ima nekdo že vnaprej pričakovanja, kaj se bo zgodilo, in potem je pozoren le na tisto, ne opazuje pa drugih stvari, ki se dogajajo.	Primer iz izobraževanja	Preokvirjanje	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B13	Pa to ni bil nasvet, ni bilo usmerjeno direktno na njo, nisem niti kritizirala njenega ravnanja, bila je sam' ena fraza, ki sem jo povedala, in je bilo dovolj, da je v njej naredila premik.	Primer iz izobraževanja	Preokvirjanje	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B14	Kadar si v vlogi strokovnega delavca, sprašuješ, učiš in daješ nasvete. Vloga mediatorja ni taka.	Odsotnost svetovanja v mediaciji	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
B15	Že to, da je zakon, je veliko	Zakonska podlaga	Razvoj mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
B16	bilo pa bi še boljše, da bi bila to neka izmed nalog, za katero bi bil tudi nek normativ, zaradi tega da je tudi mediator plačan, da je jasno razvidno, kaj je mediacija.	Naloga	Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD-ji	Vključenost mediacije na CSD-ju
B17	Jaz vem, da dosti mediatorjev, mojih kolegov, tako kot jaz uporablja mediacijske tehnike v svetovalnih razgovorih ali pa v uvodnem družinskem svetovanju.	Mediacijske tehnike v svetovanju	Mediacija in druge storitve	Vključenost mediacije na CSD-ju
B18	Pomembno pa je, da jih imaš ozaveščene in jih znaš ločiti od ostalih tehnik, ki so podobne tudi v svetovalnem delu.	Ločevanje mediacijskih tehnik od drugih	Mediacija in druge storitve	Vključenost mediacije na CSD-ju
B19	Mislim, da bi bilo dobro, da se umesti.	Umestitev mediacije	Mediacija in druge storitve	Vključenost mediacije na CSD-ju
B20	Za vsako stvar, ki se dela, jaz zagovarjam, da je potrebno, da se ji da pravi prostor, in upam, da bojo znali to narediti, s kakšnim pravilnikom ali karkoli.	Umestitev mediacije z pravilnikom	Mediacija in druge storitve	Vključenost mediacije na CSD-ju

B21	Če gre za svetovanje ali za ukrep, kjer moraš ti nekomu 'nalagati', da nekaj naredi, je to bistvena razlika med mediacijo, ker ti tam ne nalagaš	Odsotnost nalaganja v mediaciji	Razlika med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
B22	ti se ne opredeljuješ	Odsotnost opredeljevanja v mediaciji	Razlika med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
B23	Mediator in mediant sta si enakovredna. Enakovrednost je, tega v postopku na centrih ni.	Enakovrednost v mediaciji	Razlika med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
B24	Socialni delavec mora npr. tudi napisati mnenje sodišču.	Odsotnost opredeljevanja v mediaciji	Razlika med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
B25	Mediacija ima zelo močno strukturo.	Močna struktura v mediaciji	Razlika med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
B26	V obeh primerih je postopek zaupen	Zaupnost	Podobnost med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
B27	s to razliko, da je v mediaciji zaupen že podatek o tem, da se je nekdo vključil v mediacijo.	Zaupnost o vključenosti v mediacijo	Razlika med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
B28	Ko si ti v vlogi socialnega delavca, če ne gre za svetovanje, sodišče lahko zahteva, da poveš stvari s svojega vidika.	Odsotnost pričanja na sodišču v mediaciji	Razlika med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
B29	Tudi dokumentacije skoraj da ni.	Malo dokumentacije	Odsotnost dokumentacije	Značilnosti mediacije
B30	Stvari pa zapisujemo na tablo. Večkrat ti to pride prav, lahko prelistaš nazaj, jim pokažeš, kje smo bili, in pokažeš, kaj vse smo dosegli.	Tabla kot pomoč pri krepitvi moči	Krepitev moči	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B31	Čez prakso se mi je zelo pokazalo, kako so pomembne malenkosti, na katerih gradiš v mediaciji, čisto konkretno: »Kako boste prišli na stik? Kaj boste naredili, če zamudite?«	Načrtovanje konkretnih korakov	Načrtovanje prihodnosti	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B32	Ko nekdo drugi povzame tvoje besede in te vpraša: »Ali ste to želeli povedati? Sem prav razumela?«	Slišati svojo stvar z drugega vidika	Povzemanje	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B33	Ta odprta vprašanja, da ne sprašuješ: »Zakaj?« Ampak je vedno: »Kako?	Odprto vprašanje	Postavljanje pravih vprašanj	Različni pristopi/koncepti

	Na kakšen način? Kako bi to naredili? Kako to mislite? Lahko opišete? Če bi se to zgodilo, kaj bi potem naredili?»			/tehnike v mediaciji
B34	Potem vprašanje čudežev, to so te stvari, ki delajo premike. V mediaciji imaš tudi možnost, da vprašaš: »Pa če bi se to zgodilo, kaj bi to za vas pomenilo?»	Vprašanje čudeža	Postavljanje pravih vprašanj	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B35	Večina ima željo, ne pomisli pa vedno, kako bi bilo, če bi se dejansko uresničila.	Realizacija želje	Načrtovanje prihodnosti	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B36	Načelo zaupnosti	Zaupnost	Načelo zaupnosti	Glavna načela v družinski mediaciji
B37	načelo nepristranskosti mediatorjev	Nepristranskost mediatorja	Načelo nepristranskosti	Glavna načela v družinski mediaciji
B38	Enakovrednost, včasih moraš dobesedno meriti čas, da ima vsaka stran enako možnost.	Enakovrednost	Zagotavljanje ravnovesja moči	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B39	Pogajanja so ena izmed takih stvari, ki ti znajo zelo prav priti.	Pomembnost pogajanj	Pogajanja	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B40	Dejansko se moraš pogajat', ker je en kup takih stvari, kaj bo nekdo nekomu dal.	Vzajemnost	Pogajanja	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B41	Spet pa je potrebno gledati za korist otroka, to je velikokrat merilo.	Fokus na otroku	Načelo največje otrokove koristi	Glavna načela v družinski mediaciji
B42	Pogajanja so ena taka stvar, za katera moramo videti, kaj je najbolj pomemben cilj, manj pomemben in kako znotraj tega barantaš.	Pomembnost ciljev	Pogajanja	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B43	Vsakič so bili bistvo stiki z otrokom in preživnina.	Razveza	Vrste družinske mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
B44	Moja najdaljša mediacija je imela 21 srečanj.	Število mediacijskih srečanj	Mediacijska srečanja	Proces družinske mediacije
B45	Običajno so nas učili tam do nekje 10.	Število mediacijskih srečanj	Mediacijska srečanja	Proces družinske mediacije
B46	Po službi. Prostovoljno in brezplačno.	Izven delovnega časa	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
B47	Imam večji interes, da ohranjam ta znanja, in da vem, da naredim nekaj dobrega, kot pa plačilo.	Ohranitev znanja in kompetenc pred plačilom	Razlog za izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
B48	Res je, da če vlagaš nek trud, bi si želel biti tudi plačan za svoje znanje, ampak če ne počneš, pa	Izguba znanja in kompetenc	Razlog za izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju

	znanja grejo. Jih moraš uporabljati.			
B49	Strokovni delavec je ocenil potrebo po tem, mediante seznanil s to možnostjo.	Predlog za mediacijo s strani strokovnega delavca	Predlog za mediacijski proces	Proces družinske mediacije
B50	Odvisno od posameznega strokovnega delavca, malo tudi od tega, kako je seznanjen s procesom mediacije, kar večina ni in si mediacijo drugače predstavljajo.	Seznanjenost strokovnih delavcev z mediacijo	Predlog za mediacijski proces	Proces družinske mediacije
B51	Večkrat so klici strokovnih delavcev, kaj to je, in sprašujejo za različne zadeve, če bi jih lahko reševali z mediacijo.	Zanimanje za mediacijo s strani strokovnih delavcev	Predlog za mediacijski proces	Proces družinske mediacije
B52	V tej najdaljši mediaciji nam je prav z ločenim srečanjem uspelo pridobiti očeta nazaj.	Cilj ločenih srečanj	Ločena srečanja	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B53	Če on takrat ne bi dobil nazaj tistega feedbacka, ki ga je potreboval, mislim, da bi se zaključilo.	Namen ločenih srečanj	Ločena srečanja	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B54	Zdaj, če gledam iz svojih izkušenj, v določenih trenutkih je le prav, da se ponudi tudi ta možnost.	Smiselnost ločenih srečanj	Ločena srečanja	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
B55	Na začetku je uvodna faza, predstavi se načela mediacije, prostovoljnost, zaupnost, nepristranskost.	Predstavitve mediacije	Uvodna faza	Proces družinske mediacije
B56	Dogovoriš se glavne stvari – kdaj, kako, koliko časa	Dogovor o mediacijskih srečanjih	Uvodna faza	Proces družinske mediacije
B57	Potem se začne faza raziskovanja, problemi, stališče enega, drugega.	Stališča in interesi	Faza raziskovanja	Proces družinske mediacije
B58	Razjasnjuješ stvari, poskušaš skozi fazo pogajanja priti do dogovora in rešitve, ki je obema blizu.	Iskanje rešitve	Faza pogajanj	Proces družinske mediacije
B59	Sledi zapis dogovora.	Zapis dogovora	Zaključna faza	Proces družinske mediacije
B60	Meni osebno zelo ljuba, so bili trenutki, ki jih sama mogoče ne bi zdržala. Zelo intenzivna čustva, preplavijo te občutki, da ne zmoreš. Pa je potem komediatorica našla rešitev tiste situacije	Komediacija kot podpora mediatorju	Komediacija	Vključenost mediacije na CSD-ju
B61	S to mediatorico sva se lepo ujeli, skupaj sva se tudi izobraževali. Mogoče	Skupno izobraževanje	Komediacija	Vključenost mediacije na CSD-ju

	je kaj na tem, imava za sabo skupen proces.			
B62	Jaz sem sicer malo bolj stroga, ona malo bolj nežna. Jaz sem postavljala meje, ona je znala objet' čustva mediantov. Se mi zdi, da sva se lepo dopolnjevale.	Dopolnjevanje komediatorok	Komediacija	Vključenost mediacije na CSD-ju
B63	Dobro je, ker tudi slišiš različne stvari, meni se ena stvar zdi pomembna, njej druga.	Dve perspektivi dane situacije	Komediacija	Vključenost mediacije na CSD-ju
B64	Mi je bilo lažje delati v komediaciji, za nekatere stvari nisem prepričana, če bi jih zmogla sama.	Komediacija kot podpora mediatorju	Komediacija	Vključenost mediacije na CSD-ju
B65	Nasilje, princip žrtev in storilec.	Nasilje	Situacije, v katerih mediacija ni primerna	Vključenost mediacije na CSD-ju
B66	jaz osebno mislim, da je pri nasilju, zlorabah, zelo težko zagotoviti položaj enakosti, ker je le dinamika med žrtvijo in storilcem že vnaprej določena.	Neenakost	Situacije, v katerih mediacija ni primerna	Vključenost mediacije na CSD-ju
B67	Jaz osebno se ne čutim dovolj usposobljeno, da bi to vodila.	Nekompetentnost	Usposobljenost mediatorja	Glavna načela družinske mediacije
B68	Predvsem spolne zlorabe.	Spolne zlorabe	Situacije, v katerih mediacija ni primerna	Vključenost mediacije na CSD-ju
B69	Pri mediaciji je dogovor tvoj. S psihološkega vidika je tako, da kar se ti sam dogovoriš, se boš tega lažje držal.	Lažje izpolnjevanje lastnih dogovorov	Vloga mediantov	Prednosti družinske mediacije
B70	Hkrati pa poješ svojo besedo, če tega ne narediš. Ljudje pa radi prenašamo odgovornost, včasih je lažje, če sodišče nekaj naloži.	Prelaganje odgovornosti na druge	Prelaganje odgovornosti	Prednosti družinske mediacije
B71	Mediacija ti nalaga, da je odgovornost za rešitev tvoja	Rešitev v rokah mediantov	Vloga mediantov	Prednosti družinske mediacije
B72	Tako da to je dvorezni meč.	Dvorezen meč	Prelaganje odgovornosti	Prednosti družinske mediacije

Intervju C

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C1	Predvidevam, da se bomo drugače povezovali s sodišči, da bo potrebno vzpostaviti nove načine	Sodelovanje s sodišči	Družinski zakonik	Vključenost mediacije na CSD-ju

	sodelovanja, okrepiti tesnejše sodelovanje in podrobno proučiti pristojnosti.			
C2	V vseh primerih sem izvajala transformativno mediacijo	Transformativna mediacija	Modeli družinske mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
C3	v primeru razvez	Razveza	Vrste družinske mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
C4	prav tako v sodelovanju s sodelavkami/sodelavci.	Mediacija med zaposlenimi	Vrste mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
C5	Največkrat kot metodo, redkeje kot celoten proces.	Mediacijske tehnike v svetovanju	Mediacija in druge storitve	Vključenost mediacije na CSD-ju
C6	Mediacijo predlagamo partnerjema, ki sta prekinila partnersko zvezo in izražata željo skupaj poiskati rešitev v povezavi z zadevami, ki jih želita dogovoriti in ki se tičejo mladoletnih otrok.	Želja po dogovoru	Predlog za mediacijski proces	Proces družinske mediacije
C7	Kolegici, ki delata na področju družinskega in partnerskega svetovanja, predlagata strankam, ponudita možnost.	Predlog za mediacijo s strani strokovnega delavca	Predlog za mediacijski proces	Proces družinske mediacije
C8	Komediatorki skrbiva za to, da primera predhodno ne pozna, da v proces vstopiva »neokuženi«.	Nepristranskost mediatorja	Načelo nepristranskosti	Glavna načela družinske mediacije
C9	Mediacijo izvajava na centru za socialno delo, v popoldanskih urah, od 16. do 18. ure, ko so redno delo in aktivnosti zaključene.	Izven delovnega časa	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
C10	Z medianti se dogovoriva za dan, uro itd.	Dogovor o mediacijskih srečanjih	Uvodna faza	Proces mediacije
C11	Število srečanj prilagajava glede na potrebe mediantov.	Število mediacijskih srečanj	Mediacijska srečanja	Proces družinske mediacije
C12	Na voljo je miren, varen prostor (ne zvonijo telefoni, na vrata ne trkajo druge stranke...)	Varen, mediantoma prilagojen prostor	Okolje mediacije	Prednosti mediacije
C13	natančno vnaprej dogovorimo aktivnosti	Načrtovanje konkretnih korakov	Načrtovanje prihodnosti	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
C14	neprestano preverjamo, ali je bil mediant slišan in pravilno razumljen	Povzemanje	Podobnosti med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
C15	medianta sta deležna velike in usmerjene pozornosti.	Pozornost na mediantih	Podobnosti med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med

				socialnim delom in mediacijo
C16	da imata medianta občutek, da ima v procesu vsak svojega zagovornika, kar veča občutek varnosti.	Prednost komediacije	Komediacija	Vključenost mediacije na CSD-ju
C17	Načela prostovoljnosti	Prostovoljna udeležba	Načelo prostovoljnosti	Glavna načela družinske mediacije
C18	zaupnosti	Zaupnost	Načelo zaupnosti	Glavna načela družinske mediacije
C19	nepriistranskosti	Nepriistranskost mediatorja	Načelo nepriistranskosti	Glavna načela družinske mediacije
C20	Predvsem je tu veliko podobnosti	Veliko podobnosti	Podobnosti med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
C21	socialna delavka pravzaprav počne vse, kar počne mediator	Socialna delavka mediatorka	Podobnosti med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
C22	le da mediator dela »filigransko«	Podrobnejše delo	Razlike med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
C23	100% pozornost, namenjena strankama – to medianti vedno poudarijo!	100-odstotna pozornost na mediantih	Okolje mediacije	Prednost mediacije
C24	In to, da se medianta za mediacijo odločita sama	Zakonsko neobvezno	Prostovoljnost	Prednost mediacije
C25	Struktura je močnejša	Močna struktura	Mediacija in druge storitve	Prednost mediacije
C26	predvsem pa to medianta želita in ne morata!	Zakonsko neobvezno	Prostovoljnost	Prednosti mediacije

Intervju D

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
D1	Na našem centru mediacijo načrtujemo. Ne še konkretno, ker bo zakon začel veljati šele čez dve leti, ampak smo se o tem že pogovarjali	Načrtovanje mediacije	Razvoj mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
D2	Za začetek imamo tri usposobljene mediatorje.	Število usposobljenih mediatork	Usposobljenost za mediatorja	Vključenost mediacije na CSD-ju
D3	Strokovni delavci na CSD že zdaj uporabljamo mediacijo kot spretnost ravnanja pri svojem delu	Mediacija kot spretnost ravnanja pri delu	Mediacija in druge storitve	Vključenost mediacije na CSD-ju
D4	Samostojno mediacijo je do sedaj izvajala zunanja mediatorka.	Zunanja mediatorka	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju

D5	V prihodnje se bomo obračali na mediatorje, ki se nahajajo na seznamu Skupnosti CSD Slovenije.	Usmerjanje uporabnikov na mediacijo na SCSD	Usmerjanje uporabnikov na mediacijo drugam	Vključenost mediacije na CSD-ju
D6	Smo pa s tem prekinili, ker se je gospa, ki je izvajala mediacijo, upokojila.	Prekinitev zaradi upokojitve	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
D7	Nismo pa še iskali nove, do sedaj smo se posluževali tega, da smo ljudi na mediacijo usmerjali na SCSD.	Usmerjanje uporabnikov na mediacijo na SCSD	Usmerjanje uporabnikov na mediacijo drugam	Vključenost mediacije na CSD-ju
D8	Vedno se je odvijal v popoldanskem času.	Izven delovnega časa	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
D9	Gospa je prihajala brezplačno.	Brezplačno	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
D10	Bi pa rekla, da so bili tam neke od trije do štirje primeri mediacije na leto.	Letno število mediacijskih primerov	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
D11	Samo ob razvezah	Razveza	Vrste družinske mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
D12	Sama bi največji poudarek dala na pogajanja	Pomembnost pogajanj	Pogajanja	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
D13	enakovrednost	Enakovrednost	Zagotavljanje ravnovesja moči	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji
D14	prostovoljnost	Prostovoljna udeležba	Načelo prostovoljnosti	Glavna načela družinske mediacije
D15	zaupnost	Zaupnost	Načelo zaupnosti	Glavna načela družinske mediacije
D16	nepriistranskost.	Nepriistranskost mediatorja	Načelo nepriistranskosti	Glavna načela družinske mediacije
D17	Hitra rešitev	Hitra rešitev	Mediacija in druge storitve	Prednosti mediacije
D18	manjši stroški	Manjši stroški	Mediacija in druge storitve	Prednosti mediacije
D19	in manj stresno.	Manj stresa	Mediacija in druge storitve	Prednosti mediacije

Anketni vprašalnik:

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
E1	5 let.	Število let izvajanja mediacije	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD

E2	1 primer na leto	Letno število mediacijskih primerov	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD
E3	zelo strukturirano	Močna struktura v mediaciji	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
E4	medianti imajo nemoteno pozornost mediatorja	100-odstotna pozornost na mediantih	Okolje mediacije	Prednosti mediacije
E5	pomembno je konkretno načrtovanje aktivnosti in nato preverjanje le teh	Načrtovanje konkretnih korakov	Načrtovanje prihodnosti	Različni pristopi/koncepti /tehnike v mediaciji

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
F1	Od leta 2009 dalje.	Število let izvajanja mediacije	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
F2	Od 3-4 na leto.	Letno število mediacijskih primerov	Izvajanje mediacije	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
F3	Mediacija pomeni ponavadi hitrejši način razreševanja težav in konfliktov	Hitra rešitev	Mediacija in druge storitve	Prednosti mediacije
F4	ponavadi je za uporabnike povezana z manjšimi stroški, kot če vlagajo na sodišče tožbene zahtevke, plačujejo odvetnike, izvedence, sodne takse,	Manjši stroški	Mediacija in druge storitve	Prednosti mediacije
F5	sodni postopki so ponavadi daljši in se lahko vlečejo tudi leta.	Hitra rešitev	Mediacija in druge storitve	Prednosti mediacije
F6	V mediacijo vstopita medianta prostovoljno	Prostovoljna udeležba v mediaciji	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
F7	na svetovalni razgovor sta povabljeni zaradi zakonskih določb.	Svetovalni razgovor nalaga zakon	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo
F8	Na mediaciji se pogovarjamo samo o tistem,	Večji občutek vplivanja na rešitev v mediaciji	Razlika med svetovalnim razgovorom ob	Podobnosti in razlike med

	kar hočejo in želijo medianti razrešiti,		razvezi in mediacijo	socialnim delom in mediacijo
F9	na svetovalnem pa, kar je pač potrebno za pojasnitev stvari, da se lahko na CSD oblikuje mnenje za sodišče.	Mnenje za sodišče	Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
G1	Mediacije trenutno (še) ne izvajamo, ponujamo pa jo že od leta 2011	Število let izvajanja mediacije	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
G2	Trenutno nimamo aktivnih obravnav na področju družinske mediacije.	Letno število mediacijskih primerov	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
G3	Mediacijske tehnike so zelo uporabno orodje tudi v obravnavah, ki so po vsebini socialnovarstvene storitve, uporabijo pa se lahko tudi ob izvajanju javnih pooblastil.	Tehnike mediacije v svetovanju	Razlike med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
H1	4 leta.	Število let izvajanja mediacije	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
H2	3-4 letno.	Letno število mediacijskih primerov	Izvajanje mediacije	Vključenost mediacije na CSD-ju
H3	Mediacijsko tehniko vodenja razgovora vnašamo v svetovalne razgovore ob razvezi zakonske zveze in ob nujenju pomoči pri sklenitvi sporazuma ob razpadu partnerske zveze.	Tehnike mediacije v svetovanju	Razlike med socialnim delom in mediacijo	Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo

8.5 UREJANJE POJMOV, KATEGORIJ IN TEM V HIERARHIJO

Vključenost mediacije na CSD-ju

Razvoj mediacije

- Ja (A1, B7)
- Zakonska podlaga (A2, B15)
- Želja po razvoju mediacije (B10)
- Načrtovanje mediacije (D1)

Izvajanje mediacije

- Izven delovnega časa (A3, B46, C9, D8)
- Trenutna odsotnost mediacije (A18)
- Letno število mediacijskih primerov (A19, D11, E2, F2, G2, H2)

- Zunanja mediatorka (D4)
- Prekinitev zaradi upokojitve (D6)
- Brezplačno (D9)
- Število let izvajanja mediacije (E1, F1, G1, H1)

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD-ji

- Naloga (A4, B16)

Razlog za izvajanje mediacije

- Izguba znanja in kompetenc (A5, B48)
- Ohranitev znanja in kompetenc pred plačilom (B47)

Usposobljenost za mediatorja

- Izobraževanje (A6)
- Število usposobljenih mediatork (A7, D2)
- Število mediatork, ki izvajajo mediacijo (A8)
- Socialni delavec dober mediator (B8)
- Znanja in kompetence socialnih delavcev (B9)

Vrste družinske mediacije

- Ukrepi za zaščito pravic in koristi otrok (A12)
- Različne vrste medosebnih sporov (A13)
- Razveza (A15, B43, C3, D11)
- Ohranitev družine (A16)
- Spori med starši in otroki (A17)

Situacije, v katerih mediacija ni primerna

- Nasilje (A20, B65)
- Fizično nasilje (A21)
- Prisoten strah (A22)
- Ocenitev situacije v družini (A24)
- Napotitev uporabnikov na drugo storitev (A25, A90)
- Potrebe uporabnikov (A28)
- Pogovor s strokovnim delavcem (A29)
- Pogovor z uporabnikom (A30)
- Neenakost (B66)
- Spolne zlorabe (B68)

Komediacija

- Dve mediatorki (B1)
- Komediacija kot podpora mediatorju (B60, B64)
- Skupno izobraževanje (B61)
- Dopolnjevanje komediatork (B62)
- Dve perspektivi dane situacije (B63)
- Prednost komediacije (C16)

Družinski zakonik

- Pozno sprejetje družinskega zakonika (B2, B6)
- Potrebe stroke (B3, B5)
- Subjektivna mnenja laikov (B4)
- Sodelovanje s sodišči (C1)

Mediacija in druge storitve

- Mediacijske tehnike v svetovanju (B17, C5)
- Ločevanje mediacijskih tehnik od drugih (B18)
- Umestitev mediacije (B19)
- Umestitev mediacije s pravilnikom (B20)
- Mediacija kot spretnost ravnanja pri delu (D3)

Modeli družinske mediacije

- Transformativna mediacija (C2)

Vrste mediacije

- Mediacija med zaposlenimi (C4)

Usmerjanje uporabnikov na mediacijo drugam

- Usmerjanje uporabnikov na mediacijo na SCSD (D5, D7)

Proces družinske mediacije

Predlog za mediacijski proces

- Prisotnost dogovora v drugih storitvah (A9)
- Odsotnost dogovora v drugih storitvah (A10)
- Predlog za mediacijo s strani uporabnikov (A14)
- Predlog za mediacijo s strani strokovnega delavca (A23, A31, B49, C7)
- Seznanjenost strokovnih delavcev z mediacijo (B50)
- Zanimanje za mediacijo s strani strokovnih delavcev (B51)
- Želja po dogovoru (C6)

Mediacijska srečanja

- Število mediacijskih srečanj (A11, B44, B45, C11)

Uvodna faza

- Predstavitev mediacije (A41, B55)
- Prehod iz drugih faz na uvodno (A42)
- Pomembnost uvodne faze (A43)
- Podpis sporazuma (A48)
- Način komuniciranja (A49)
- Dogovor o mediacijskih srečanjih (B56, C10)

Faza raziskovanja

- Predstavitev zgodb (A44)
- Sporne točke (A50)
- Stališča in interesi (A52, B57)
- Zbiranje informacij (A54)
- Skriti interesi (A63)

Faza pogajanj

- Iskanje rešitve (B58)

Zaključna faza

- Zapis dogovora (B59)

Značilnosti družinske mediacije

Vloga mediatorja

- Odsotnost svetovanja (A26, A33)
- Vodenje (A27, A34)
- Odsotnost informiranja (A32)
- Usposobljenost mediatorja (A62)
- Življenjske izkušnje (A64)

Neravnovesje moči

- Premoč enega nad drugim (A39)

Odsotnost dokumentacije

- Malo dokumentacije (A51, B29)

Prisotnost čustev

- Poudarek na čustvih (A59)

Glavna načela družinske mediacije

Načelo varnosti in zaščite

- Varnost in zaščita (A36)
- Spoštljivost (A37)

Načelo nepristranskosti

- Nepristranskost mediatorja (A46, B37, C8, C19, D16)

Mediatorjevo razkritje nasprotij interesov

- Predhodno védenje (A47)

Načelo največje otrokove koristi

- Fokus na otroku (A60, B41)

Osredotočenost na prihodnost in ne na preteklost

- Fokus na prihodnosti (A61)

Načelo prostovoljnosti

- Prostovoljna udeležba (A81, A82, C17, D14)

Načelo zaupnosti

- Zaupnost (B36, C18, D15)

Usposobljenost mediatorja

- Nekompetentnost (B67)

Različni pristopi/koncepti/tehnike v mediaciji

Postavljanje pravih vprašanj

- Postavljanje vprašanj (A35)
- Pomembnost vprašanj (A94)
- Odprto vprašanje (A95, B33)
- Zaprto vprašanje (A96)
- Linearna vprašanja (A97)
- Krožno vprašanje (A98)
- Reflektivno vprašanje (A99)
- Vprašanje čudeža (B34)

Zagotavljanje ravnovesja moči

- Krepitev šibkejšega (A40)
- Dve zgodbi (A45)
- Uravnoteženje moči (A57, A85)
- Enake možnosti (A84)
- Enakovrednost (B38, D13)

Aktivno poslušanje

- Spodbujanje k aktivnemu poslušanju (A56)
- Slišati se med seboj (B11)

Ločena srečanja

- Namen ločenih srečanj (A88, B53)
- Cilj ločenih srečanj (B52)
- Smiselnost ločenih srečanj (B54)

Izražanje čustev

- Poudarek na čustvih (A89)

Pogajanja

- Pomembnost pogajanj (A91, B39, D12)
- Vsakokratna prisotnost pogajanj (A92)
- Vzajemnost (A93, B40)
- Pomembnost ciljev (B42)

Preokvirjanje

- Primer iz izobraževanja (B12, B13)

Krepitev moči

- Tabla kot pomoč pri krepitvi moči (B30)

Načrtovanje prihodnosti

- Načrtovanje konkretnih korakov (B31, C13)
- Realizacija želje (B35)

Povzemanje

- Slišati svojo stvar z drugega vidika (B32)

Podobnosti in razlike med socialnim delom in mediacijo

Razlika med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo

- Način dela (A53, A69)
- Več možnosti izbire v svetovalnem razgovoru (A67)
- Odsotnost informiranja v mediaciji (A68)
- Odsotnost svetovanja v mediaciji (A70, B14)
- Napotitev uporabnikov drugam v primeru, da potrebujejo informacije, svetovanje (A71)
- Pogovor v svetovalnem razgovoru (A72)
- Močna struktura v mediaciji (A73, E3)
- Hitrost reševanja spora v mediaciji (A75)
- Prostovoljna udeležba v mediaciji (A76, A78, F6)
- Svetovalni razgovor nalaga zakon (A77, F7)
- Občutek neprostovoljnosti v svetovalnem razgovoru (A79)
- Večji občutek vplivanja na rešitev v mediaciji (A80, F8)
- Mnenje za sodišče (F9)

Podobnost med svetovalnim razgovorom ob razvezi in mediacijo

- Dajanje nalog (A74)

Podobnosti med socialnim delom in mediacijo

- Krepitev moči (A83, A100)
- Fokus na prihodnosti (A86, A87, A101)
- Povzemanje (A102, C14)
- Pohvale (A103)
- Dajanje pohval in nalog (A104)
- Zaupnost (B26)
- Pozornost na mediantih (C15)
- Veliko podobnosti (C20)
- Socialna delavka mediatorica (C21)

Razlike med socialnim delom in mediacijo

- Tehnike mediacije v svetovanju (A105, G3, H3)
- Odsotnost svetovanja v mediaciji (A106)
- Močna struktura v mediaciji (A107, B25)
- Odsotnost nalaganja v mediaciji (B21)
- Odsotnost opredeljevanja v mediaciji (B22, B24)
- Enakovrednost v mediaciji (B23)
- Zaupnost o vključenosti v mediacijo (B27)
- Odsotnost pričanja na sodišču v mediaciji (B28)
- Podrobnejše delo (C22)

Prednosti družinske mediacije

Okolje mediacije

- Varen, mediantom prilagojen prostor (A65, C12)
- 100-odstotna pozornost na mediantih (C23)

Vloga mediantov

- Rešitev v rokah mediantov (A66, B71)
- Lažje izpolnjevanje lastnih dogovorov (B69)

Osebni razvoj

- Izboljšanje odnosov in komunikacije (A108)

Prelaganje odgovornosti

- Prelaganje odgovornosti na druge (B70)
- Dvorezen meč (B72)

Prostovoljnost

- Zakonsko neobvezno (C24, C26)

Mediacija in druge storitve

- Močna struktura (C25)
- Hitra rešitev (D17, F3, F5)
- Manjši stroški (D18, F4)
- Manj stresa (D19)

9. POVZETEK

Osrednja tema diplomskega dela je družinska mediacija v praksi socialnega dela. V teoretičnem uvodu predstavim pojem družine in opišem glavne značilnosti družinskega življenja v zadnjem času. V nadaljevanju več pozornosti posvetim razvezi, ki je sčasoma postala običajen del družinskega življenjskega poteka, in reorganizaciji družine, ki temu sledi. Nato se osredotočim na različne procese podpore in pomoči, ki v socialnem delu družini pomagajo nove razmere sprejeti, jih načrtovati in se jim prilagoditi. V drugem delu dam poudarek družinski mediaciji in njenim značilnostim. Razložim njena glavna načela, faze postopka ter tehnike, ki se uporabljajo v tem alternativnem pristopu reševanja sporov. Nazadnje že obravnavani temi v ločenih poglavjih povežem in razmišljam o njuni povezavi v sami praksi, konkretno na centrih za socialno delo.

Cilj empiričnega dela diplomskega dela je bil narediti pregled obstoječega stanja ter raziskati prispevek in pa vlogo družinske mediacije na centrih za socialno delo v Sloveniji. Na sodelovanje v kvantitativnem delu raziskave se je odzvalo 45 centrov. Z anketnim vprašalnikom sem pridobila informacije o tem, koliko socialnih in drugih strokovnih delavk in delavcev na centru za socialno delo ima opravljeno tako osnovno kot nadaljevalno družinsko usposabljanje za mediatorja, kakšna je razširjenost družinske mediacije kot storitve/samostojne dejavnosti/procesa ter način vključenosti mediacije, tudi če je center ne izvaja kot formalno vodenega postopka s strani usposobljenega mediatorja. V kvalitativni del raziskave pa so bile vključene štiri socialne delavke, ki delajo na enem izmed centrov za socialno delo v Sloveniji, kjer ponujajo mediacijo kot storitev/samostojno dejavnost/proces, obenem pa imajo zaključeno nadaljevalno usposabljanje za mediatorja.

Raziskava je pokazala, da kljub večjemu številu socialnih in drugih strokovnih delavcev, ki so usposobljeni za mediatorja, družinsko mediacijo kot formalno voden postopek izvaja le nekaj centrov v Sloveniji. Vseeno to ne pomeni njene odsotnosti iz centrov, saj je prisotna na druge načine. Največkrat jo strokovni delavci uporabljajo kot spretnosti ravnanja pri delu na različnih področjih ali pa uporabnike na mediacijo napotijo drugam. Večji razvoj mediacije kot samostojnega postopka je pričakovati v prihodnosti, predvsem z začetkom uporabe pred kratkim sprejetega družinskega zakonika, ki na centrih za socialno delo vključuje družinsko mediacijo. Kvalitativni del raziskave mi je dal vpogled v sam proces reševanja sporov skozi družinsko mediacijo ter načela in tehnike, ki se ob tem uporabljajo.