

PEDAGOŠKI DELAVCI V VZGOJNIH ZAVODIH O KONFLIKTIH IN MEDIACIJI

73

PEDAGOGICAL WORKERS FROM EDUCATIONAL INSTITUTIONS ON CONFLICTS AND MEDIATION

Anja Mihevc, univ. dipl. soc. ped.

Združenje DrogArt, Kardeljeva ploščad 16, 1000 Ljubljana

mihevc.anja@gmail.com

POVZETEK

Reševanje konfliktov in z njim mediacija prihajata vedno bolj v ospredje tudi na področju socialne pedagogike. Mediacija nas podrobneje seznani, kako pristopiti h konfliktu, ga obravnavati in razreševati. Konfliktov je več vrst, pojavljajo pa se ob vsaki priložnosti, kar kaže na to, da je njihovo sprotno reševanje pomembno.

Cilj raziskovanja je bilo proučevanje uporabe mediacije v vzgojnih zavodih oz. prevzgojnem domu, saj se tam konflikti pojavljajo sorazmerno pogosto. Glede na poslanstvo omenjenih ustanov je reševanje le-teh ključnega pomena.

Zaposleni, ki so bili vključeni v izpolnjevanje priloženega vprašalnika, so podali tudi svoja mnenja in predloge v zvezi z obravnavano tematiko. Večini anketirancev je mediacija dobro poznana, vendar je pri soočenju s konflikti ne uporabljajo pogosto. Kljub temu pa je raziskava potrdila, da bi morala biti mediacija v vzgojnih zavodih oz. prevzgojnem domu po mnenju zaposlenih

bolj razširjena. To je zelo spodbudno in hkrati predstavlja odskočno desko za pogostejše izvajanje mediacije v praksi.

KLJUČNE BESEDE: *alternativno reševanje sporov, konflikt, mediacija, pedagoški delavci, vzgojni zavod.*

SUMMARY

Conflict resolution and mediation are increasingly gaining in prominence in the field of social pedagogy, among others. Mediation presents an approach to conflicts, and a means to address and solve them. Conflicts take many different shapes and ensue in a variety of situations, which underpins the importance of addressing them as soon as they appear.

The following study aims at examining the use of mediation in residential and correctional institutions where conflicts tend to appear relatively frequently. Conflict resolution is essential in these institutions given their purpose. Respondents who filled out the questionnaire were also asked to provide their opinions and suggestions regarding the subject at hand. Most have a thorough understanding of mediation, yet they rarely apply it when addressing conflicts.

Nevertheless, the study shows that workers at educational and correctional institutions believe that mediation should be used more widely. This is an encouraging fact, providing a starting point for increased use of mediation in practice.

KEYWORDS: *alternative dispute solutions, conflict, mediation, educators, residential institutions.*

UVOD V KONFLIKT

Vsak izmed nas si ustvari lasten pogled na svet, ima svoje vrednote in prepričanja. V vsakdanji komunikaciji pogosto prihaja do konfliktov, saj je praviloma udeleženec v konfliktu prepričan, da je nasprotnik v zmoti. Čeprav udeleženec konflikta mnogokrat tudi dvomi v lastno resnico, navkljub vsemu vztraja pri svojem prepričanju. Posameznik

vedno išče razloge, zaradi katerih je dejanje enega upravičeno, medtem ko dejanje drugega ni. Na takšen način se spor le še krepi in nima možnosti za razvoj v pozitivno smer.

Konflikti pa niso nujno le slabi, saj lahko predstavljajo le pregrado, ki po premostitvi še izboljša posameznikov odnos do sebe in drugega.

Opredelitve konflikta se med seboj razlikujejo, vendar pa ga lahko na splošno razumemo kot stanje nasprotujočih si teženj v nekem sistemu, bodisi v posamezniku ali pa v širši skupnosti. Iršič (2002, v Iršič, 2004, str. 66) navaja naslednjo definicijo konflikta: „Konflikt je stanje, ko dva ali več sistemov znotraj istega sistema oz. teritorija ne funkcionirata optimalno zaradi (delne) neusklajenosti sistemov“. Konflikti so v tem primeru kot rušilci ravnovesja celotnega sistema. Sistem predstavlja človeka ali skupino ljudi, ki teži k ponovnemu ravnovesju. Mitchell (1981, v Besemer, 2007) navaja konflikt kot posledico delovanja treh komponent (vedenja, situacije in odnosa) ter skupaj z njimi zaznavanja tega odnosa. Sprememba ene komponente vpliva na celoten sistem. Konflikt se lahko reši, če se komponenta vedenja in komponenta zaznavanja spremenita.

Konflikti prinašajo tako pozitivne kot negativne posledice. Pozitivne se običajno izražajo v izboljšanju odnosov, spodbudijo nas k reševanju konfliktov in nas naučijo, kako ravnati v podobnih situacijah. Razrešeni konflikti utrdijo prepričanje, da je odnos dovolj trden, da zdrži preizkušnje in kljubuje problemom (Lamovec, 1991). Negativne posledice pa zajemajo slabitev kakovosti odnosa, slabšo komunikacijo, slabo vzdušje, psihosomatske težave ipd. V vsem tem je pogovor tisti, ki da situaciji večji pomen, odločitev pa ostaja na strani posameznika.

STILI ODZIVANJA NA KONFLIKTE

Ljudje smo si med seboj različni, zato imamo tudi različne načine reševanja konfliktnih situacij ter različne načine odzivanja na konflikte (Lamovec, 1991).

Eden izmed načinov je **umik (strategija želve)**. Če osebni interesi in odnosi nimajo visoke vrednosti pri posamezniku, se lahko hitro zgodi, da se posameznik konfliktu izogne.

O **izglajevanju (strategija medveda)** govorimo, kadar posamezniku osebni interesi niso tako pomembni, zelo pomembni pa so mu dobri odnosi. Posameznik poskuša pomiriti vzdušje in zgladiti konflikt. Ob tem se pogosto počuti nemočnega.

Ko so osebni interesi zelo pomembni, odnosi pa ne, bo posameznik izbral **prevlado (strategija morskega psa)**. Tak posameznik uveljavlja svoje interese in se ne ozira na druge. Takšni posamezniki želijo zmagati v svojem načinu reševanja konfliktov. „Ljudi delijo na zmagovalce in poražence, sami pa seveda želijo biti zmagovalci“ (Lamovec, 1991, str. 66).

Posameznik, ki so mu pomembni tako odnosi kot interesi, poskuša najti nek **kompromis (strategija lisice)**. Želi priti do rešitve, ki bi bila sprejemljiva za vse.

Kadar pa so tako lastni interesi kot odnosi z drugimi zelo pomembni, se išče optimalne rešitve, kar vodi k **razreševanju**. Tak posameznik poišče rešitev, pri kateri so upoštevani njegovi lastni interesi, a hkrati ohranja tudi dobre odnose. Tak način reševanja konfliktov Lamovec (1991, str. 66) imenuje **konfrontacija (strategija sove)**.

Tam, kjer je prisoten konflikt, je običajno prisotno tudi reševanje le-tega. Smernic za obvladovanje konfliktov je veliko, pomembno je le, da vsak najde tisto, ki mu bo predstavljala kašipot k reševanju konfliktnih situacij. Eden izmed načinov reševanja konfliktov, ki je podoben tudi konfrontaciji, je mediacija.

KAJ JE MEDIACIJA?

„Mediacija je proces, v katerem tretja, nevtralna stran – mediator oz. mediatorji – podpira dve (ali več) strani s spornim vprašanjem ali področjem pri razjasnjevanju nesporazuma in iskanju skupne rešitve“ (Iršič, 2010, str. 61).

Šetinc Tekavc (2002, str. 19) omenja, da mediacijo definirajo kot proces, v katerem posebej usposobljena nevtralna tretja oseba pomaga strankama predstaviti njun položaj ter najti in raziskati možnosti za rešitev spora; intervencijo nevtralnega tretjega, ki intervenira na željo strank, sodeluje pri reševanju spora in strankam pomaga najti

lastno pot do spora; zasebna in prostovoljna pogajanja, ki jih pospešuje nevtralni tretji, da bi dosegli dokončen, pogodbeno zavezujoč dogovor med strankama v sporu; polformalen proces pogajanj med strankama brez uporabe dokazov ali prič ipd.

Besemer (2007) sprva omenja mediacijo kot proces, pri katerem ne gre za terapijo, vendar je to proces s terapevtskimi učinki. Mediacija se ukvarja prav z nerešenimi konflikti, ki bi, če se ne bi rešili, postali za odnos in posameznika moteči. Njene značilnosti, ki povečujejo udeležnost tega procesa, so prav nevtralnost, prostovoljnost in neterapevtskost.

Pri mediaciji se torej ne odloča o vsebini, se ne podaja rešitev, ampak se skrbi za sam proces reševanja konflikta. O mediaciji ne moremo govoriti, če ni prisotna tretja stran oz. če nista v ta konflikt vpletena vsaj dva. Pomembno je sodelovanje vseh, vloga mediatorja pa je predvsem povezovanje, usmerjanje, koordiniranje, poslušanje in pojasnjevanje razumljenega.

Glavni **cilj** mediacije je rešitev konflikta, vendar so znotraj mediacije cilji veliko obširnejši, saj mediacija vpliva tudi na druga področja človekovega delovanja.

Isenhart in Spangle (2000) omenjata, da so glavni cilji predvsem doseganje sporazuma, preprečevanje napetosti, omogočanje primerne komunikacije med vpletenimi, usmerjanje posameznika, da bo sam znal konflikte reševati bolj učinkovito.

Bolj specifični cilji pa zajemajo učenje konstruktivne komunikacije, krepitev samoodgovornosti, ohranjanje dostojanstva, krepitev samospoštovanja, razvijanje pogajalskih sposobnosti, usposabljanje za samostojno reševanje konfliktov (Paravan, 2007, v Mandelj, 2009). Mediacija posameznika opolnomoči, kar je dragocena popotnica za življenje.

TEMELJNA NAČELA IN VRSTE MEDIACIJE

Šetinc Tekavc (2002) omenja nekaj splošnih načel mediacije, in sicer, da je mediacija proces, kjer gre za sodelovanje tretje osebe, nevtralnost mediatorja, njegovo nepooblaščenost za sprejemanje odločitev, sporazumnost rešitve, pospeševanje pogajanj, dajanje moči strankam,

zaupnost postopka, njegov nesvetovalni značaj ter obvladovanje negativnih odnosov med strankami.

Kot pa je že bilo omenjeno, se mediacijo lahko uporablja na različnih področjih. Tako poznamo družinsko, vrstniško, šolsko, gospodarsko mediacijo, mediacijo v skupnosti, mediacijo v podjetjih ipd. Vsaka zahteva svoj pristop, skupen jim je proces, kar je pri mediaciji izrednega pomena.

ZAKAJ JE MEDIACIJA DOBER VZGOJNI PRISTOP?

Prgič (2010), Johnson in Johnson (2002), Iršič (2010), Šetinc Tekavc (2002) in Besemer (2007) navajajo, da šolska oz. vrstniška mediacija prinaša številne prednosti, vse od zmanjšanja nasilja v šoli, izboljšanja šolske klime, zmanjšanja vzgojnih ukrepov, povečanja dobre samopodobe ter večjega prevzemanja odgovornosti.

Prgič (2010) tudi omenja, da je uspešnost mediacije znotraj nekega področja težko oceniti, saj so raziskave v tujini največkrat osredotočene le na posamezne ustanove oz. mediacijo znotraj le-teh. Seveda pa je pri tem potrebno biti pozoren tudi na to, ali so v šolskih programih predvideni tudi mediacijski procesi.

Uporaba mediacije kot vzgojnega pristopa v vzgojnih zavodih zahteva tudi poznavanje **značilnosti tamkajšnje populacije otrok**. Pri mladih v vzgojnih zavodih namreč ni mogoče uveljaviti enega načina delovanja, usmerjanja, vodenja in reagiranja, saj vsaka populacija oz. vsak posameznik ‚zahteva‘ individualen pristop.

Prav tako je pri tem potrebno omeniti tudi **vzgojne zavode** kot ustanove, ki se jim v veliki meri očita stigmatizacijo, prizonizacijo in kriminalizacijo. Seveda ob tem ne smemo pozabiti zavodske preventivne vloge, saj predstavlja zatočišče mladim, ki druge možnosti ‚normalnega‘ življenja nimajo. Lahko bi rekla, da so vzgojni zavodi na razpotju. Na eni strani so njihova skrb mladostniki, torej imajo ‚starševsko‘ vlogo, na drugi strani pa so zanje odgovorni družbi. Kako bodo delovali zavodi v prihodnje, je težko napovedati. ‚To je odvisno od tega, v kolikšni meri bodo zmogli zavodi obvladovati notranje napetosti in konflikte, da bi bili mladostniki vpleteni v čim manj incidentov in ekscesov v neposredni in širši okolici. Tudi od tega, koliko bodo morali vzgojitelji in drugi strokovni delavci v zavodih dokazovati uspešnost

vzgojnih prijemov in idej, iz katerih ti prijemi izhajajo“ (Skalar, 2000, str. 159).

Metode dela z mladostniki se glede na osebnostne značilnosti mladih razlikujejo, poleg tega pa strokovni delavci uporabljajo pristope, ki se spreminjajo glede na posameznika. Za razvijanje novih idej so pomembne izkušnje in znanje ter pripravljenost strokovnega osebja za usklajeno delovanje, torej timsko delo.

Prednosti mediacijskega procesa sta zagotavljanje širokega spektra možnosti in raznoliko obravnavanje mladostnikov. Vendar pa se pri vsem tem preveč poudarja terapevtsko vlogo, ki vsakega posameznika postavi v hierarhičen položaj. To je razlog za težje vzpostavljanje odnosa z mladostnikom. „Dobrohoden človeški odnos odtehta pri naših varovancih mnogo. Če ga ne zmoremo, nam res ne preostane drugega kot terapija“ (Skalar, 2000, str. 27).

Fritz (2008) v svojem članku govori o uporabi mediacije pri otrocih s posebnimi potrebami (sem prištevamo tudi otroke s čustvenimi in vedenjskimi težavami), ki potrebujejo posebno oskrbo. Države, kot so ZDA, Škotska, Anglija in Irska, redno uporabljajo mediacijo v primerih posebne oskrbe, izobraževanja. To kaže na dejstvo, da je tudi na socialnopedagoškem področju mediacija zelo uporabna in tudi učinkovita.

Mediacija ali svetovanje?

Socialnopedagoško delo vključuje tako individualno kot skupinsko delo. Mnogokrat se v javnosti pojavlja tudi vprašanje, kakšna je razlika med svetovanjem in mediacijo.

Mediacija je kratkotrajen, interpersonalen proces. Mediator udeležencema pomaga, da skleneta dogovor, ki bo oba zadovoljil. Čustva in osebne zgodovine udeležencev se pojavijo z namenom reševanja konflikta. Ko je konflikt končan, se proces zaključi. (Cohen 1995, str. 66, v Plemenitaš, 2006).

Svetovanje pa je na drugi strani dolgoročen, inter- in intrapersonalen proces. Značilnost te oblike pomoči je neposredna udeležba posameznikov pri definiranju ciljev, nalog rasti in razvoja ter premagovanja različnih vprašanj življenja. Pri svetovalni vlogi je osrednjega pomena poznavanje razvoja človeka in njegove osebnosti, intra- in interpersonalnih odnosov, proces sprejemanja odločitev

in reševanja problemov (Resman 1999, str. 70, v Plemenitaš, 2006). Mediacija ni svetovanje, ga tudi ne nadomešča, temveč se procesa med seboj dopolnjujeta.

CILJI RAZISKOVANJA IN RAZISKOVALNE HIPOTEZE

Mediacija se uporablja na različnih področjih, med drugimi tudi na vzgojno-izobraževalnem. Vendar pe je uporabo le-te moč zaslediti predvsem na osnovnih in srednjih šolah, bolj malo pa se o njej govori znotraj vzgojnih zavodov. Mediacija lahko predstavlja način dela, tehniko ali metodo dela, ki spremlja strokovnjaka na vsakem koraku, predvsem pa je zanimiva z vidika reševanja konfliktov.

Namen mojega **raziskovanja** je bil, dobiti vpogled v to, v kolikšni meri se mediacija uporablja v vzgojnih zavodih s srednješolsko mladino in v prevzgojnem domu. Prav tako sem želela ugotoviti, na kakšen način se tam rešujejo konflikti, kakšen je odnos zaposlenih v vzgojnih zavodih do konfliktov in posledično njihovo reševanje.

Cilji raziskovanja so, pridobiti stališče o uporabi mediacije vzgojiteljev in drugih zaposlenih v vzgojnih zavodih in prevzgojnem domu, njeni primernosti, razširjenosti in uspešnosti. Poleg tega pa se

TABELA 1: *Hipoteze*

hipoteza 1	Reševanje konfliktov se zaposlenim v vzgojnih zavodih zdi pomembno.
hipoteza 2	Večina zaposlenih v vzgojnih zavodih meni, da je mediacija dobra metoda za reševanje konfliktov.
hipoteza 3	Zaposlenim se mediacija zdi primernejša metoda za delo v vzgojnem zavodu kot v prevzgojnem domu.
hipoteza 4	Mediacija se v vzgojnih zavodih uporablja bolj pogosto kot v prevzgojnem domu.
hipoteza 5	Zaposleni menijo, da bi mediacija v vzgojnih zavodih morala biti bolj razširjena.
hipoteza 6	Vzgojitelji so v večji meri poskušali konflikte reševati z mediacijo kot ostali zaposleni (učitelji, ravnatelji, drugo strokovno osebje) v vzgojnih zavodih.

mi zastavlja vprašanje o tem, ali je za vzgojitelje tema sploh zanimiva oz. ali menijo, da je to uporabna metoda pri njihovem delu.

V zgornji tabeli so predstavljene hipoteze.

METODA RAZISKOVANJA

Raziskovalno delo je neeksperimentalna in empirično pregledna raziskava s kvantitativno metodologijo.

Opis vzorca

V raziskavi so sodelovali vzgojitelji, učitelji, ravnatelji in drugo strokovno osebje, zaposleno v naslednjih vzgojnih zavodih in prevzgojnem domu: Vzgojno-izobraževalni zavod Višnja Gora, Zavod za vzgojo in izobraževanje Logatec, Vzgojni zavod Slivnica in Prevzgojni dom Radeče. Od skupno 80 anketiranih je sodelovalo 43 moških (53,7 %) in 37 žensk (46,3 %). 71,3 % vprašanih je bilo zaposlenih v zgoraj omenjenih vzgojnih zavodih, 28,7 % pa v Prevzgojnem domu Radeče.

Zaradi vnaprejšnjega izbora vzgojnih zavodov oz. prevzgojnega doma je moj vzorec neslučajnost. V izbrane zavode in prevzgojni dom so vključeni mladostniki oz. srednješolska populacija.

Postopek obdelave podatkov

S pomočjo programa SPSS (Statistical Package for Social Science) sem uporabila deskriptivno raziskovalno metodo, kar pomeni, da sem opisala nekatere značilnosti vzorca. Pri hipotezah sem uporabila frekvenčno porazdelitev rezultatov, izračun mer srednje vrednosti ter t-test za neodvisne vzorce.

REZULTATI IN INTERPRETACIJA

Hipoteza 1: Reševanje konfliktov se zaposlenim v vzgojnih zavodih zdi pomembno.

Reševanje konfliktov je stvar vsakega posameznika, saj je on tisti, ki mu bo konflikt ostal, če ga ne bo rešil. Pomembno je razvijanje sposobnosti

za reševanje konfliktov, saj lahko tako hitreje zaznamo konflikt in ga lažje rešujemo sproti (Čačinovič Vogrinčič, 1998).

V nasprotnem primeru, torej ob nereševanju pa prihaja do vedno težje rešljivih konfliktov, ki so lahko posamezniku v veliko breme – tako na osebnem kot na profesionalnem področju.

TABELA 2: *Odnos do konfliktov*

odnos do konfliktov	N	aritmetična sredina	standardna deviacija
Kot vzgojitelj vedno poskušam rešiti konflikt.	74	4,26	,845
Konflikte z mladostniki sem pripravljen reševati z mediacijo.	71	3,03	,792
Dajem pobudo za reševanje konfliktov.	74	3,76	,919
Mediacija je moj način reševanja konfliktov.	73	3,04	1,073
Spoznavanje novih metod je pomembno.	74	4,36	,945
Izkušnje z mediacijo sem že imel/a.	71	2,99	1,213
Imam znanje za reševanje konfliktov z mladostniki.	74	3,42	,936
Imam znanje za reševanje konfliktov s sodelavci.	74	3,72	,836
veljavni N	67		

V TABELI 2 je prikazana ocena strinjanja s trditvami o odnosu do konfliktov, kjer sem najprej izvedla Chronbachov test zanesljivosti α , ki je pokazal, da je lestvica zanesljiva, saj koeficient znaša .736. Lestvico sem tako lahko uporabila za nadaljnjo analizo.

Možni odgovori so predstavljeni na številčni ocenjevalni lestvici od 1-5, pri čemer 1 pomeni, da trditev „sploh ne drži“, 2 „ne drži“, 3 „delno drži in delno ne drži“, 4 „pretežno drži“ in 5 „popolnoma drži“.

Minimalna vrednost vsakega odgovora znaša 1 („sploh ne drži“), maksimalna vrednost znaša 5 („popolnoma drži“). Najvišja srednja vrednost 4.36 nakazuje strinjanje z dejstvom, da je spoznavanje vedno novih metod reševanja konfliktov pomembno. Prav takšno mnenje so izrazili glede trditve, da je reševanje konfliktov pomembno, saj srednja vrednost znaša 4.26. Pri vprašanju o izkušnjah reševanja konfliktov z mediacijo znaša srednja vrednost 2.99, kar predstavlja najnižjo oceno. Iz prikazanih rezultatov je razvidno, da je reševanje konfliktov zaposlenim v vzgojnih institucijah pomembno. Tako sem lahko hipotezo, da je zaposlenim v vzgojnih zavodih reševanje konfliktov pomembno, obdržala.

Kar zadeva znanje za reševanje konfliktov z mladostniki in sodelavci, zaposleni menijo, da imajo tako znanje za reševanje konfliktov med sodelavci ($M = 3.42$) kot znanje za reševanje konfliktov med mladostniki ($M = 3.72$). Znanje za reševanje konfliktov je nujno za uspešno delo v vzgojnem zavodu, zato bi bilo pričakovati višjo oceno znanja za reševanje konfliktov z mladostniki kot s sodelavci. Navedena ugotovitev ni ravno spodbudna.

Pri vprašanju o odnosu do konfliktov več kot polovica (52,5 %) vprašanih ($N = 77$) meni, da jih konflikti motijo, a so del dela. Skoraj četrtini (23,8 %) se zdijo konflikti pozitivni in potrebni. Da konflikti obstajajo, a vprašanih ne motijo, meni 16,3 % anketirancev, le 3,7 % vprašanim pa se konflikti zdijo nekaj slabega.

Iz podanih odgovorov sklepam, da večina jemlje konflikt kot nekaj, kar morajo sprejeti, ker je to del njihovega dela. Rezultati predhodne tabele (**TABELA 2**) kažejo, da zaposleni poskušajo reševati konflikte, kadar pridejo v stik z njimi, vendar pa je iz rezultatov razvidno, da jim to predstavlja nujnost in ne spoznanje, da konflikti mnogokrat prinašajo tudi pozitiven izid.

Že pri praktičnem delu v vzgojnih zavodih sem spoznala, da se zaposleni pogosto srečujejo s konflikti. Reševanju le-teh je potrebno nameniti pozornost in čas, še posebej, če jih želimo rešiti konstruktivno in tako tudi mladostnike nekaj naučiti.

TABELA 3: *Mediacija se mi zdi dobra metoda za reševanje konfliktov*

Mediacija se mi zdi dobra metoda za reševanje konfliktov.		frekvenca	odstotek	veljavni odstotek	kumulativni odstotek
sploh ne drži		1	1,3	1,3	1,4
ne drži		7	8,7	9,7	11,1
delno drži in delno ne drži		16	20,0	22,3	33,3
pretežno drži		26	32,5	36,2	69,2
popolnoma drži		22	27,5	30,5	100,0
skupaj		72	90,0	100,0	
manjkajoči	-9	8	10,0		
skupaj		80	100,0		

„Izpopolnjevanje vzgojiteljev bi sprožilo več inovativnega dela z mladimi, saj je nesporno, da so inovacije potrebne“ (Kordeš, 2001). Zaključimo lahko, da izobraževanje in strokovno izpopolnjevanje strokovnjakov prispevata h kakovosti vzgojnega dela.

Hipoteza 2: Večina zaposlenih v vzgojnih zavodih meni, da je mediacija dobra metoda za reševanje konfliktov.

TABELA 3 prikazuje rezultate o tem, kaj menijo zaposleni o mediaciji kot načinu reševanja konfliktov.

Rezultati kažejo, da 32,5 % zaposlenih (N = 72) meni, da „pretežno drži“, da je mediacija dobra metoda za reševanje konfliktov. S to trditvijo se „popolnoma“ strinja 27,5 % zaposlenih. Petina pa jih je mnenja, da omenjena trditev „delno drži in delno ne drži“, da je mediacija dobra metoda za reševanje konfliktov. Manjšina vprašanih (8,7 % in 1,3 %) se s to trditvijo ne strinja.

Tako sem lahko hipotezo, da večina zaposlenih meni, da je mediacija dobra metoda reševanja konfliktov, obdržala.

Glede na zbrane odgovore sklepam, da večina vprašanih dobro pozna mediacijo ali pa so jo pri svojem delu že uporabljali.

TABELA 4: *Stališča do mediacije*

stališča do mediacije	N	aritmetična sredina	standardni odklon
Mediacija se uporablja na različnih področjih (šolskem, vzgojnem, gospodarskem itd).	74	4,01	1,141
Menim, da je mediacija uspešna na vzgojno-izobraževalnem področju (npr. v šolah, vzgojnih zavodih).	73	3,84	,958
Mediacija se uporablja tudi v vzgojnem zavodu, kjer sem zaposlen/a.	71	2,59	,979
Mediacija se mi zdi dobra metoda dela za reševanje konfliktov.	72	3,85	1,016
Za vzgojne zavode se mi mediacija ne zdi primerna.	71	2,21	1,094
Mediator oz. tisti, ki izvaja mediacijo v vzgojnem zavodu, mora upoštevati vrsto (težo) konflikta (npr. nasilje), da se lahko sploh odloči za izvajanje mediacije.	72	3,72	1,064
Izvajati mediacijo v vzgojnem zavodu se mi zdi zahtevno.	70	3,69	1,057
Mladostniki v zavodu, ki so že imeli izkušnje z mediacijo, imajo o njej pozitivno mnenje.	63	2,84	,827
Mediacija je uspešna metoda dela z mladostniki v vzgojnem zavodu, kjer delam.	70	2,76	,955
Menim, da bi se v vzgojnem zavodu, kjer delam, mediacija lahko pogosteje uporabljala.	71	3,59	,888
veljavni N	56		

Zanimiva so tudi stališča zaposlenih do mediacije v vzgojnih zavodih. Stališča do mediacije kažejo trditve od 25 do 34 (TABELA 4), kjer sem najprej izvedla Chronbachov test zanesljivosti α , ki je pokazal, da je lestvica zanesljiva, saj koeficient znaša .592.

Minimalna vrednost vsakega odgovora znaša 1 („sploh ne drži“), maksimalna vrednost pa znaša 5 („popolnoma drži“). Najvišja srednja vrednost 4.01 nakazuje strinjanje z dejstvom, da se mediacija lahko uporablja na različnih področjih, najnižja vrednost 2.21 pa kaže nestrinjanje z dejstvom, da mediacija ni primerna metoda dela v vzgojnem zavodu. Prav tako zaposleni ocenjujejo, da je mediacija dobra metoda dela ($M = 3.85$) ter z 3.69 ocenjujejo njeno zahtevnost.

Odgovori večinoma dosegajo povprečje, kar pomeni „delno drži in delno ne drži“. Kljub temu da se kar nekaj vprašanih strinja z trditvijo, da je mediacija dobra metoda dela, je v praksi ne uporabljajo pogosto.

Hipoteza 3: Zaposlenim se mediacija zdi primernejša metoda za delo v vzgojnem zavodu kot v prevzgojnim domu.

Izračun t-testa **o razlikah med vzgojnim zavodom in prevzgojnim domom glede primernosti mediacije** je pokazal naslednje rezultate: zaposlenim se zdi mediacija bolj primerna metoda za delo v vzgojnem zavodu ($M = 2.19$, $SE = .143$) kot v prevzgojnim domu ($M = 2.28$, $SE = .300$). Ta razlika ni statistično pomembna ($t(69) = -.296$, $p > .05$). Hipotezo sem tako zavrnila.

Hipoteza o večji primernosti mediacije v vzgojnih zavodih kot v prevzgojnim domu je nastala na podlagi prepričanja, da je mediacijo lažje uporabljati nekje, kjer ni tako specifične strukture mladostnikov. V prevzgojnim domu so mladostniki, ki so bili tja poslani zaradi težje kršitve. Na podlagi tega sem tudi sklepal, da so konflikti v vzgojnih zavodih lažje rešljivi in bolj primerni za mediacijo kot konflikti v prevzgojnim domu. Rezultati so pokazali, da se mediacija uporablja zelo redko, kar prispeva k ugotovitvi, da razlike med vzgojnimi zavodi in prevzgojnim domom niso statistično pomembne, saj ne eni ne drugi mediacije ne uporabljajo pogosto.

Hipoteza 4: Mediacija se v vzgojnih zavodih uporablja pogosteje kot v prevzgojnim domu.

Vprašanje o pogostosti uporabe mediacije je pokazalo, da se mediacija v vzgojnih zavodih uporablja redko (enkrat na mesec), poleg tega pa je le-ta najverjetneje odvisna od vsakega strokovnjaka posebej.

Rezultati t-testa so pokazali rezultate hipoteze: Mediacija se v vzgojnih zavodih ($M = 1.67$, $SE = .127$) uporablja pogosteje kot v

prevzgojnem domu ($M = 2.00$, $SE = .192$). Ta razlika ni statistično pomembna ($t(57) = -1.020$, $p > .05$), zato sem tudi to hipotezo zavrnila.

V Sloveniji je kazenska zakonodaja uvedla številne **alternativne načine obravnavanja**, kot sta poravnavanje in odloženi pregon, in tudi alternativne sankcije na podlagi vzgojnega ukrepa Navodila in prepovedi. „Raziskava Inštituta za kriminologijo iz leta 2005 kaže, da so nekateri od njih v praksi dobro sprejeti, predvsem poravnavanje; nekatere v tujini najbolj razširjene alternative klasičnemu obravnavanju pa tožilci in sodniki sploh ne uporabljajo“ (Filipčič, 2005, str. 58).

Kljub temu da slovenska zakonodaja ponuja možnosti alternativnega reševanja sporov (ARS), se le-to v praksi ne pojavlja pogosto. Ko je obravnava mladostnika na sodišču ali na CSD že opravljena, so na vrsti alternativne možnosti, npr. iniciativa posameznika oz. strokovnega delavca, ki dela z mladostnikom, na kakšen način bo reševal konflikte.

Z alternativnimi ukrepi je mogoče doseči več, imajo dober vpliv na posameznika in za marsikoga predstavljajo prevzemanje večje odgovornosti, kar je namen ‚kazni oz. poravnave‘. ‚... vendar pa takšni ukrepi ne bi smeli biti določeni le kot zamenjava za obstoječe vzgojne ukrepe, ampak bi morali biti tem povsem enakopravni ukrepi, ki bi se izrekli, ko bi bila potrebna strožja vzgojna sankcija“ (Jencič, 2008, str. 19). Očitno je, da je potrebno zakonodajo ažurno prilagajati oz. spreminjati.

Razlike med vzgojnimi zavodi in prevzgojnim domom niso statistično pomembne, iz česar sklepam, da bi bile potrebne dodatne spodbude s strani stroke z namenom, da bi bila mediacija bolj uveljavljena.

Rezultati raziskave so potrdili mojo domnevo, da je izvensodna mediacija še relativno ‚nov‘ način reševanja konfliktov. Smiselno bi bilo podpreti njeno širšo uveljavitev.

Hipoteza 5: Zaposleni menijo, da bi mediacija v vzgojnih zavodih morala biti bolj razširjena.

TABELA 5 prikazuje odgovore na trditev o pogostejši uporabi mediacije. Odgovori so bili podani na 5-stopenjski lestvici stališč („sploh ne drži“ – „ne drži“ – „delno drži in delno ne drži“ – „pretežno drži“ – „popolnoma drži“).

TABELA 5: Mediacija bi se morala pogosteje uporabljati

pogostejša uporaba mediacije	frekvenca	odstotek	veljavni odstotek	kumulativni odstotek
ne drži	8	10,0	11,3	11,3
delno drži in delno ne drži	24	30,0	33,8	45,1
pretežno drži	28	35,0	39,4	84,5
popolnoma drži	11	13,8	15,5	100,0
skupaj	71	88,8	100,0	
manjkajoči	-9	9	11,2	
skupaj	80	100,0		

35,0 % odgovorov (N = 71) potrjuje, da „pretežno drži“, da bi se mediacija morala v vzgojnih zavodih pogosteje uporabljati, 30 % jih meni, da to „delno drži in delno ne drži“, 13,8 % jih je mnenja, da to „popolnoma drži“, 10 % pa, da trditev „ne drži“.

Na podlagi rezultatov je bila hipoteza, da bi morala biti mediacija v vzgojnih institucijah bolj razširjena, potrjena.

Prgič (2010) omenja številne avtorje, ki navajajo, da šolska oz. vrstniška mediacija prinaša številne prednosti, vse od zmanjšanja nasilja v šoli, izboljšanja šolske klime, zmanjšanja vzgojnih ukrepov, povečanja dobre samopodobe do večjega prevzemanja odgovornosti. Tudi Johnson in Johnson (2002) omenjata, da mediacija poveča šoli ugled oz. ponuja učencem bolj varno okolje za socializacijo. Pozitivnih učinkov mediacije je veliko, pomenijo spodbudo za njeno nadaljnjo širitev, kar je še posebej pomembno na vzgojno-izobraževalnem področju.

Še večji razlog za širitev mediacije pa vidim v podobnosti ciljev mediacije in socialne pedagogike. Znotraj tega procesa se krepi moč vsakega posameznika, spodbuja se prevzemanje odgovornosti,

spodbuja se empatičnost ter učenje konstruktivnejših načinov reševanja konfliktov (Iršič, 2010).

Hipoteza 6: Vzgojitelji so v večji meri poskušali konflikte reševati z mediacijo kot ostali zaposleni v vzgojnih zavodih.

Rezultati t-testa so pokazali naslednje: vzgojitelji ($M = 3.18$, $SE = .197$) so v večji meri kot ostali zaposleni ($M = 2.82$, $SE = .206$) konflikte poskušali reševati z mediacijo. Ta razlika ni statistično pomembna ($t(69) = 1.274$, $p > .05$). Hipotezo sem zavrnila.

Vsi zaposleni se pogosto srečujejo s konflikti - tako s konflikti, ki jih imajo z mladostniki, kot s tistimi s sodelavci, domačimi ali pa s samimi seboj. Vzgojitelji se običajno ukvarjajo z usmerjanjem, vzgojo, spremljanjem otroka in mladostnika, poleg tega pa z njimi preživijo največ časa. Na podlagi tega sem sklepala, da imajo z uporabo mediacije več možnosti za uspešno reševanje konfliktov.

Socialni pedagog naj bi bil posameznik, ki prisluhne potrebam posameznikov in skupinam, ki imajo socialnointegrativne težave. Pri tem pomaga, da se opolnomoči(jo) za nadaljnje delovanje. „Naloga socialnih pedagogov je, da delujejo integrativno, preventivno in kompenzacijsko“ (Skalar, 2006, str. 20).

Rezultati raziskave te hipoteze niso potrdili. Iz navedenega lahko zaključim, da ima mediacija enake možnosti za uporabo pri vseh zaposlenih. To seveda ne pomeni, da jo mora izvajati vsak, temveč le tisti, ki presodi, da bodo rezultati njenega izvajanja pozitivni.

SKLEP

Proces mediacije in prav tako nastajajoči konflikti so prisotni na mnogih področjih družbenega življenja. Konflikti se lahko pojavljajo vsakodnevno, pogosteje pa se z njimi srečujejo pedagoški delavci v vzgojnih zavodih.

Kljub dejstvu, da je reševanje konfliktov v vzgojnih zavodih zelo pomembno, so rezultati raziskave pokazali, da za sodelujoče v raziskavi konflikti niso povsem pozitivna izkušnja, temveč imajo pretežno negativen predznak. Tak način sprejemanja konfliktov ni ravno spodbuden, saj se predvsem od strokovnih delavcev, ki delajo

z mladostniki z vedenjskimi in čustvenimi težavami, pričakuje, da so jim konflikti izziv oz. spodbuda za nadaljnje delo.

Z vprašalnikom sem od pedagoških delavcev v vzgojnih zavodih želela izvedeti, kaj menijo o mediaciji kot načinu reševanja konfliktov oz. ali so jo sploh že uporabljali pri svojem delu (pri tem pa ni bilo pomembno, ali imajo opravljeno izobraževanje za mediatorje). Rezultati so pokazali, da mediacijo poznajo vsi, vendar je vsi ne uporabljajo. Večina se je tudi strinjala, da bi to metodo lahko pogosteje uporabljali.

Nadalje sem z odgovori zaposlenih ugotovila, da se mediacija tako v vzgojnih zavodih kot tudi v prevzgojnom domu ne uporablja pogosto. Pogosteje se uporablja v osnovnih in srednjih šolah, kjer mediacijo ponekod že intenzivno izvajajo (Metelko Lisec, 2008).

Med hipotezami je najti tudi vprašanje razlike o primernosti mediacije v vzgojnih zavodih in prevzgojnom domu. To me je zanimalo predvsem iz prepričanja, da so v vzgojni zavod poslani mladostniki z blažjimi kršitvami, kot jih imajo mladostniki v prevzgojnom domu. Analiza ni pokazala razlik med ustanovami.

Znotraj te hipoteze sem primerjala tudi stališča zaposlenih glede primernosti mediacije z dejansko uporabo mediacije v praksi. Razlike so velike, saj se večini zdi mediacija primerna metoda dela, po drugi strani pa je ne uporabljajo pri svojem delu. Menim, da je strokovnjake potrebno spodbujati pri uveljavljanju le-te, saj nova znanja pripomorejo k večji profesionalnosti.

Poseben poudarek mora uveljavljanju in izvajanju mediacije nameniti sama institucija. Če bi želeli spodbuditi njeno uporabo, bi jo morali podpreti zaposleni, torej gre za lastno iniciativo, potrebno pa je zagotoviti tudi finančna sredstva.

Moje mnenje je, da bi se morala mediacija v praksi uporabljati kot alternativna metoda dela oz. obravnave, saj predstavlja drugačen način reševanja sporov, pri katerem so aktivni vsi udeleženci, ki že z vključitvijo v proces mediacije prevzamejo odgovornost zase in nastalo situacijo.

Kako pa se bo mediacija uveljavljala v prihodnosti, je odvisno od posameznikov, ki jih to področje zanima. Kot je bilo že omenjeno, Leathes (2010) v svojem članku govori o dveh pomembnih smernicah. Z mediacijo je enostavno potrebno le začeti. Za izboljšanje statusa

mediacije v prihodnosti pa je pomembno tudi, da smo nanjo vedno znova osredotočeni.

Pozornost je torej potrebno usmeriti na njeno splošno prepoznavnost in razširjenost na različnih področjih. Tu bi izpostavila področje socialne pedagogike, kjer se pojavljajo številne možnosti in priložnosti za uveljavljanje novih metod dela – seveda ob širši družbeni podpori.

LITERATURA

Besemer, C. (2007). *Mediation: Vermittlung in Konflikten*. Baden: Werkstatt für Gewaltfreie Aktion.

Čačinovič Vogrinčič, G. (1998). *Psihologija družine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Filipčič, K. (2005). Vpliv novih oblik obravnavanja mladoletnih prestopnikov na (tradicionalno) vlogo kazenskopravnega sistema. V M.M. Klemenčič, (ur.), *Modeli dobre prakse v socialnopedagoškem delu - strokovni izzivi v družbi negotovosti: zbornik prispevkov 3. slovenskega kongresa socialne pedagogike z mednarodno udeležbo*. Ljubljana: Združenje za socialno pedagogiko – Slovenska nacionalna sekcija FICE, str. 58.

Fritz, J. (2008). *Improving special education mediation*. Pridobljeno s <http://web.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/ehost/detail?hid=105&sid=e8aab6e7-faa8-45d2-917c-5fb862bb59a6%40sessionmgr104&vid=3&data=Jmxhbm9c2wmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BlPXNpdGU%3d#db=a9h&AN=35484114>.

Iršič, M. (2004). *Umetnost obvladovanja konfliktov*. Ljubljana: Zavod Rakmo.

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

Isenhardt, M.W., Spangle, L. M. (2000). *Collaborative approaches to resolving conflict*. California: Sage Publication, Inc.

Jenčič, R. (2008). *Uporabnost alternativnih ukrepov*. Pridobljeno s http://www.didakta.si/doc/revija_didakta_2008_marec.pdf.

Johnson, David W., Johnson, Frank P. (2002). *Joining together. Group theory and group skills*. Boston: Allyn & Bacon.

Kordeš, M. (2001). Institucionalna vzgoja mladih v postmoderni. *Socialna pedagogika* 5(4), str. 393 – 411.

Lamovec, T. (1991). *Spretnosti v medosebnih odnosih*. Ljubljana: Zavod RS za produktivnost.

Leathes, M. (2010). 2020 Vision - *Where In the World Will Mediation Be In 10 Years?* Pridobljeno s http://www.mediate.com/articles/where_will_mediation_be_in_10_years.cfm.

Mandelj, I. (2009). *Reševanje konfliktov v šoli z vrstniško in šolsko mediacijo*. Diplomsko delo, Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.

Metelko Lisec, T. (2008). *Mediacija v vzgojno-izobraževalnih ustanovah – nova kultura odnosov*. Pridobljeno s http://www.didakta.si/doc/revija_didakta_2008_marec.pdf.

Prgič, J. (2010). *Šolska in vrstniška mediacija*. Griže: Svetovalno-izobraževalni center MI.

Plemenitaš, K. (2006). *Vrstniška mediacija v šoli* (diplomsko delo). Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.

Skalar, V. (2000). Vzgojni zavodi na prelomu tisočletja. *Socialna pedagogika* 4(1), str. 21-31.

Skalar, V. (2006). Štiri desetletja do socialne pedagogike. V Sande, M. (ur.), *Socialna pedagogika: izbrani koncepti stroke* (str. 13-21). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

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

IZVIRNI ZNANSTVENI ČLANEK, PREJET OKTOBRA 2013.