

## REFLEKSIJA

### MEDIACIJA

Pri nas zaenkrat še nimamo sistematičnega treninga za osebe, ki bi želele sodelovati kot mediatorji, čeprav številna delovna mesta, zlasti v okviru socialnega dela, vključujejo mediacijo kot sestavni del te dejavnosti. Osebe, zadolžene za mediacijo, si pomagajo, kot vedo in znajo, zato je njihovo delo zaradi pomanjkanja znanja pogosto neuspešno.

Predstavljam metodo z jasno opredeljenimi postopki, ki je uspešna vedno, če so vključene osebe iskreno pripravljene sodelovati. Če to niso, pomoč odklonimo. Pomembna sta torej tako motivacija vključenih oseb kakor znanje strokovnjaka – mediatorja.

Tipične situacije, ko je mediacija nujno potrebna, so posredovanje ob ločitvi, posredovanje med uporabniki psihiatrije in svojci itn. Načeloma je mediacija koristna vedno, kadar imamo dve sprti strani, ki se nista zmožni dogovoriti za obojestransko sprejemljivo rešitev. Metoda ob ustrezni motivaciji udeležencev prepreči nepotrebno pravdanje na sodišču, ki ga v tej deželi še vedno uporabljajo kot prvo rešitev, a naj bi bila zadnja, ko vse drugo odpove.

Mediacija je spretnost, ki se je naučimo z vajo. Učenje poteka po metodi igranja vlog ob ustrezni teoretski seznanjenosti.

Naloge mediatorja so številne. Biti mora pozoren na izraze čustev vsake stranke, jih sprejeti in jim posvetiti vso pozornost. Največ napak je v tem, da mediator poskuša pomiriti ali spregledati emocionalno stanje. Ko se pojavijo čustva, torej posvetimo vso pozornost njim in odložimo reševanje problema, dokler se čustva povsem ne pomirijo. Včasih zadostuje nekaj minut, včasih pa je treba obravnavo prestaviti na drug dan.

Mediator mora takoj zaustaviti poskuse žalitev, omalovaževanja, groženj ali izsiljevanja in

doseči obojestransko spoštljiv odnos. Dokler ta ni dosežen, delamo na tem in odložimo reševanje problema. Spoštljiv odnos je pogoj za ustrezno reševanje. Pazimo, da ni ogroženo samospoštovanje nobene stranke. Če se kaj takega zgodi, odločno posredujemo in zahtevamo, da obe utihneta, nato vodimo pogovor, pri katerem smejo stranke samo odgovarjati na postavljena vprašanja. Nobene opazke niso dovoljene.

Mediator mora poskrbeti za ohranjanje rdeče niti pogovora. Vedno rešujemo le en problem hkrati (in vse, kar je z njim neposredno povezano), namreč problem, za katerega smo se predhodno dogovorili. Stranke pogosto poskušajo speljati pogovor na stranski tir, navajajo druge probleme ali dolgovezijo. Govori se o bistvenem, kratko in jedrnato. Včasih se izkaže, da je osnovni problem nekaj povsem drugega kot tisto, kar sta na začetku podali stranki. V tem primeru redefiniramo problem in rešujemo tega.

Naloga mediatorja je, da na kratko povzame vse bistvene trditve ter jih zapisuje. Prav tako zapiše, v čem je že doseženo soglasje. Če smo o čem že dosegli zadovoljivo soglasje, ne dovolimo strankam, da bi se vedno znova vračale k temu.

Mediator spodbuja stranki, da poiščeta čimveč alternativnih možnosti reševanja problema in jih poskuša podati tudi sam. Pomaga realno oceniti alternative, pri čemer je poudarek na dejanskih možnostih izvedbe, ob upoštevanju prioritet obeh strani, časovnega faktorja, finančnih in drugih okoliščin. Nerealne alternative odsvetujemo in se o njih nismo pripravljene pogovarjati. Izbira med realnimi alternativami je prepuščena strankama, mediator le usmerja pogovor.

Mediator uravnava ravnotežje moči obeh strank tako, da prekinja vse neustrezne načine komuniciranja (govorjenje mimo drugega, grožnje,

izsiljevanje, pretirano skakanje v besedo itn.). V pogovoru mora zagotoviti obema strankama enako možnost, da izrazita svoja stališča.

V začetni fazi je mediator povsem nevtralen. Zapisuje trditve in išče dodatne informacije pri obeh. Če se ne skladajo, jih preprosto napiše in se v tej fazi ne spušča v razjasnjevanje. Namen je dobiti čimbolj realno sliko o dogajanju kot tudi podatke o tem, pri čemer se stranki ne strinjata. Zaščititi pa verbalno šibkejšo stranko in ji da prilžnost za enakovredno izražanje stališč.

Če je odnos zagovorniški, se mediator v poznejših fazah zavzema za koristi uporabnika (pravica do odločanja o lastnem življenju). Upoštevati mora potrebe (nikakor pa ne želje) druge strani. Take potrebe so nemotenost družinskega delovanja, pomoč pri gospodinjskih opravilih itn.

Iz lastnih izkušenj z mediiranjem med uporabniki psihiatrije in njihovimi starši s pozicije zagovornika sem bila sprva večkrat v dilemi, kako biti »objektiven« in hkrati na strani uporabnika. V praksi se je izkazalo, da s tem ni nikakršnih problemov, zato se na tem mestu ne bi spuščala v akademske debate. Ravnamo pač po načelih

podeljevanja moči uporabniku, spodbujanja samostojnosti in odločanja o lastnem življenju.

Dobro izvedena mediacija izenači pogajalsko moč sodelujočih, zato se skoraj vedno zgodi, da se uporabnik sam postavi zase, mi ga le podpremo. Seveda ne vsiljujemo nobenih rešitev in spodbujamo obe stranki, da jih sami ponudita. »Pristranskost« je torej le v tem, da podpremo upravičene zahteve uporabnika, ne pa tudi neupravičenih, poskusov manipulacije ali izsiljevanja. Temeljni problem, ki tiči v ozadju vsakega problema, je razmejitev pristojnosti staršev in uporabnika, pri čemer vsak odgovarja in izbira le tisto, kar se tiče njegovega lastnega življenja.

Reševanje problema pogosto ovira neustrezna komunikacija. Vedno najprej začnemo urejati probleme komunikacije z lastnim zgledom, tako da prevzamejo našo metodo. Dokler obstajajo problemi pri komunikaciji, se ne lotimo reševanja problema. Včasih reševanje komunikacijskih problemov zahteva več časa ali več sestankov kot reševanje problema samega. Na to moramo računati.

**Tanja Lamovec**