


Centro Nazionale
per il Volontariato


Centre Européen de Médiation
Bruxelles



SLOVENIJA

MIND

How to understand family conflicts
in order not to make victims









MIND

Slovenija



Centro Nazionale per il Volontariato

Via A. Catalani, 158 - Lucca

Tel. 0583 419500 - Fax 0583 419501

www.centrovolontariato.it

e-mail: cnv@centrovolontariato.it

Any information given in these pages reflect authors' opinion. The European Commission declines any responsibility with regard to the use that might be made of such information.

*moins de violence
ça ne ferait pas de mal*



UVOD.....	pag. 11
STOPNJEVANJE KONFLIKTA LAHKO VODI DO NASILJA.....	pag. 13
LJUBEZEN IN SVOBODNO ODLOČANJE STA NASPROTJE NASILJA....	pag. 15
DRUŽINSKA KRIZA IN RAZVEZA ZAKONSKE ZVEZE.....	pag. 18
KONFLIKT JE MOTNJA KOMUNIKACIJE.....	pag. 20
MEDIACIJA KOT MOŽNA POMOČ.....	pag. 22
POTEK MEDIACIJE.....	pag. 26
VLOGA MEDIATORJA.....	pag. 29
MEDIACIJA KOT NOVA KULTURA ODNOSOV.....	pag. 32
MEDIACIJA V LOKALNI SKUPNOSTI.....	pag. 33
NAUČIMO SE UPRAVLJATI S KONFLIKTI PRED POJAVOM NASILJA...	pag. 35
ZAKLJUČEK.....	pag. 47



UVOD

Spodbujanje kulturnih in družbenih sprememb je naša skupna odgovornost, če ne želimo, da konflikti v družinah, soseskah ali med narodi prerastejo v nasilna dejanja. Preprečevanje nasilja je odgovornost vsakega posameznika.

Danes se v Sloveniji in tudi v Evropi v povprečju vsak tretji zakon konča z razvezo, pri čemer je opazen trend rasti. Povprečno trajanje zakonske zveze je okoli 12 let.

V razveze zakonskih zvez je vpeto tudi veliko število otrok, ki si zelo zgodaj želijo lastno samostojnost. Otroci so velikokrat v središču konflikta staršev, ki jih uporabijo kot ščite v svojem konfliktu. Včasih starši otroke ignorirajo, drugič so nedolžne priče nasilja med straši in celo nad njimi samimi. Otroci tako iščejo ponovno ravnovesje, saj niso več središče skrbi in pozornosti v družini.

Včasih so medsebojni konflikti staršev tako intenzivni in brezizhodni, da jih zakonci ne morejo več obvladati sami in niso sposobni postaviti koristi svojih otrok na prvo mesto.

Bivša zakonca zaradi razveze nista več partnerja, ostaneta pa za vedno starša svojih otrok. Prav zato je pomembno, da sta sposobna upravljati s konflikti in se tako izogniti posledicam, ki so lahko nepopravljive.

Žepni priročnik o družinski mediaciji poskuša spodbujati razmišljanje o možnostih nenasilnega upravljanja s konflikti ter njihovega mirnega reševanja v družini in družbi. V procesu družinske mediacije se stranki lahko dogovarjata o poljubnih dejavnostih svojih otrok in finančnih obveznostih. Mediacija se sklene s podpisom končnega dogovora z vsebino, o kateri sta se dogovorili obe stranki.



STOPNJEVANJE KONFLIKTA LAHKO VODI DO NASILJA

Konflikti so del vsakdanjega življenja ter tudi skupnega življenja v družini, šoli, na delovnem mestu in v vseh situacijah, kjer prihajamo v stik z ljudmi. Pogosto smo v konfliktu sami s seboj, ko smo pred težko odločitvijo, ki ni v skladu z našimi prepričanji.

Konflikt je nasprotje, med nasprotujočimi željami, težnjami in interesi. Vsa ta nasprotja pa so del našega življenja in del naše življenjske zgodbe.

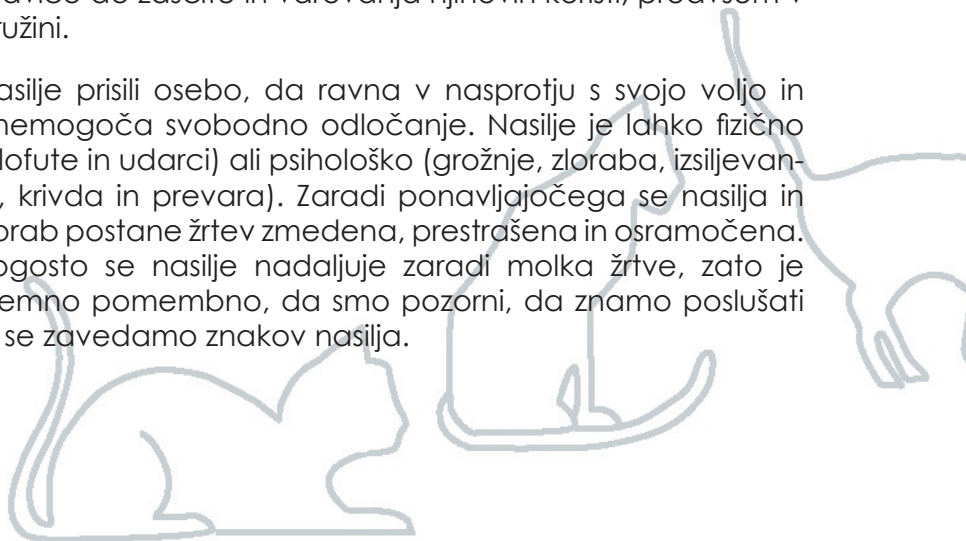
Konflikt je pogosto težka in boleča izkušnja, zato lahko spremeni naš življenjski slog in dojemanje sveta. Prisiljeni smo se namreč soočiti z drugimi in ponovno opredeliti našo lastno identiteto skozi odnose z ostalimi posamezniki.

Nasilno dejanje posameznika nad drugim je znak nespoštovanja njegove svobode misli ali dejanj, drugačnega prepričanja, religije, rase, spola ali kulture. Nasilje je kršenje temeljnih človekovih pravic. Deklaracija

Združenih narodov o človekovih pravicah poudarja, da se vsi ljudje rodimo svobodni in enakopravni ter imamo enake pravice.

Naša odgovornost je, da družinski konflikti ne prerastejo v nasilje predvsem pri otrocih in mladostnikih, do katerih imamo odrasli še posebno obveznost. Temeljna listina o človekovih pravicah Evropske unije določa, da imajo otroci pravico do zaščite in varovanja njihovih koristi, predvsem v družini.

Nasilje prisili osebo, da ravna v nasprotju s svojo voljo in onemogoča svobodno odločanje. Nasilje je lahko fizično (klofute in udarci) ali psihološko (grožnje, zloraba, izsiljevanje, krivda in prevara). Zaradi ponavljajočega se nasilja in zlorab postane žrtev zmedena, prestrašena in osramočena. Pogosto se nasilje nadaljuje zaradi molka žrtve, zato je izjemno pomembno, da smo pozorni, da znamo poslušati in se zavedamo znakov nasilja.



LJUBEZEN IN SVOBODNO ODLOČANJE STA NASPROTJE NASILJA

Ljubezen predstavlja popolno spoštovanje vsakega posameznika kot človeškega bitja, njegove volje in želja brez omejitev. Ljubiti nekoga pomeni spoštovati njegov osebni razvoj, notranji potencial, želje, neodvisnost, samoizražanje ter njegove lastnosti usklajevati z našimi lastnimi za doseganje skupnega življenjskega načrta. Dva človeka se odločita, da si bosta delila svoje različnosti z enakimi pravicami in si ustvarila družino. Njuna zveza ni posledica družbenih pravil, temveč svobodna izbira, ki se vsakodnevno potrjuje in obnavlja. Občasno pa se v zvezi pojavijo napetosti in konflikti zaradi različnih navad, obnašanja in različnih pogledov na pomen družine.

Danes je skupno življenje bolj kot kdajkoli v zgodovini osebna izbira: partnerja ostajata v zvezi, če sta sposobna ljubiti in biti ljubljena ne glede na pomanjkljivosti in slabosti obeh.

Otroci so posamezniki z lastnimi potrebami, ki jih je treba upoštevati. **Odgovornost staršev je, da pomagajo svo-**

jim otrokom doseči zdravo in odgovorno življenje. Otroci potrebujejo kontinuiteto v odnosih z obema staršema, še posebej pa takrat, kadar se starši odločijo za ločitev.

V družini kot tudi v drugih odnosih je treba spoštovati svobodno voljo posameznika, kar postane težavno, ko se eden od partnerjev želi ločiti in s tem prizadene drugega včasih tako močno, da se bolečina zdi neznosna. Svoboda pomeni svobodno voljo in neodvisnost, je moralna pravica, ki ustvarja temelje medsebojnega spoštovanja.

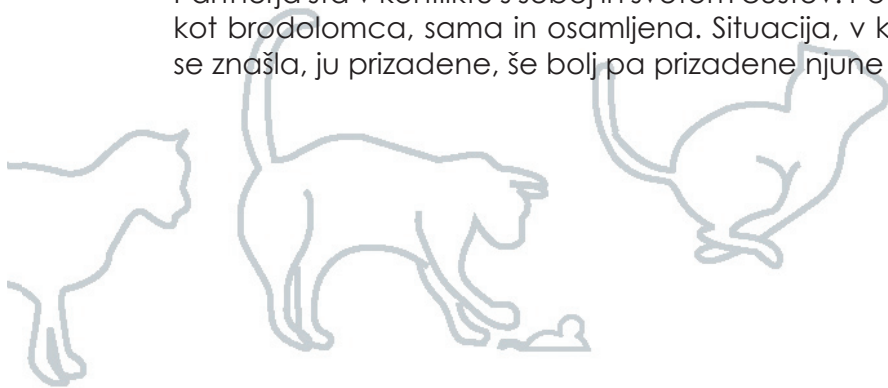
Razlogi za ločitev osebi, ki jo zapušča partner, niso vedno razumljivi, zato se počuti nezaželen/a, izdan/a, zapuščen/a in zapostavljen/a. Čarobno razmerje med dvema človeškima bitjema, ki sta se nekoč ljubila, je izpuhtelo za vedno in pogosto eden od obeh tega ni niti opazil.

Naravni odgovor na takšno situacijo je jeza, saj si želimo povrniti samospoštovanje, da bi nas ljubljena oseba ponovno cenila. Med konflikti nam jeza daje občutek živosti, saj je življenjska energija. Vendar se moramo izogibati napadom na soljudi: treba se je ustaviti in razmisliti, ali lahko dano situacijo drugače rešimo. Jeza je spontano čustvo, ki prizadene druge in pogosto tudi nas same, lahko

pa postane zloraba moči in nasilje.

Jeza je alarmni sistem, ki nas pripravi na soočenje s situacijo: srčni utrip se poveča, lica pordijo in počutimo se kot vulkan pred izbruhom. Nekateri reagirajo na jezo z napadom (udarcem, s kľofuto, z brcanjem, s kričanjem, z žalitvami), drugi pa svoje konflikte rešujejo na sodišču.

Partnerja sta v konfliktu s seboj in svetom čustev. Počutita se kot brodolomca, sama in osamljena. Situacija, v kateri sta se znašla, ju prizadene, še bolj pa prizadene njune otroke.



DRUŽINSKA KRIZA IN RAZVEZA ZAKONSKE ZVEZE

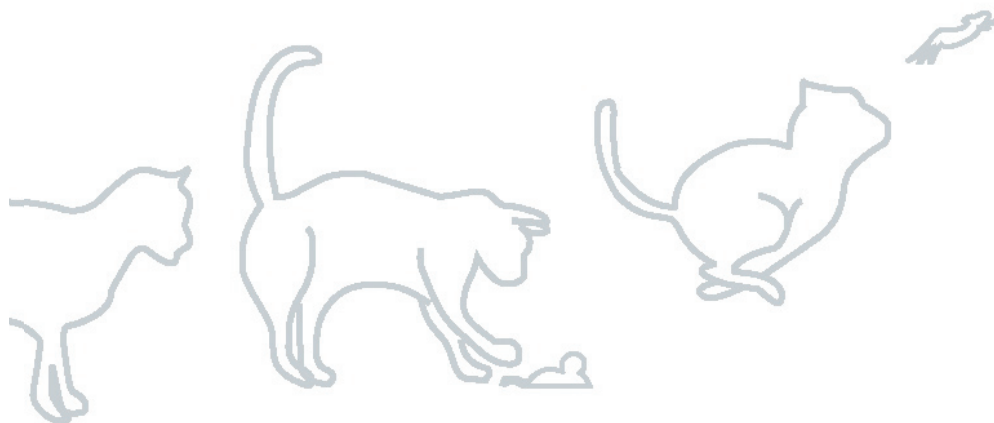
Danes se v Sloveniji in tudi v Evropi v povprečju vsak tretji zakon konča z razvezo, pri čemer je opazen trend rasti. Povprečno trajanje zakonske zveze je okoli 12 let.

V razveze zakonskih zvez je vpeto tudi veliko število otrok, ki si zelo zgodaj želijo lastno samostojnost. Razlog je predvsem v odsotnosti jedrne, prvotne družine in oblikovanju nove družine, ki nastane po razvezi zakonske zveze. Družina je izgubila prvotno identiteto.

Glede na povečanje razvez v Evropi postaja pereč tudi problem otrok ločenih družin. Otroci se znajdejo v središču konflikta staršev, le-ti pa jih velikokrat uporabijo kot ščite v svojem konfliktu. Včasih starši otroke ignorirajo, drugič so nedolžne priče nasilja med straši ali celo nad njimi samimi. Otroci tako iščejo ponovno ravnovesje, saj niso več središče skrbi in pozornosti v družini.

Včasih so medsebojni konflikti staršev tako intenzivni in brez-

izhodni, da jih zakonci ne morejo več obvladati sami in niso sposobni postaviti koristi svojih otrok na prvo mesto. **Bivša zakonca zaradi razveze nista več partnerja, ostaneta pa za vedno starša svojih otrok.** Prav zato je pomembno, da sta sposobna upravljati s konflikti in se tako izogniti posledicam, ki so lahko nepopravljive.



KONFLIKT JE MOTNJA KOMUNIKACIJE

Konflikt je motnja in blokada komunikacijskega procesa. Resnična težava pri konfliktu je njegovo stopnjevanje, ki se pri partnerjih v postopku ločitve povečuje običajno do točke, kjer oba mislita, da drug za drugega ne obstajata več. Izolacija enega od partnerjev pomeni, da sčasoma postaja obseden s konfliktom in si v glavi ustvarja idejo o resničnem stanju. Izhod iz takšne situacije je sprememba konflikta, pri čemer igra ključno vlogo družinska medicacija.

Nasilje je vedno znak konflikta, saj gre za medsebojno nasprotje različnih mnenj in moči. Konflikt ni sinonim za nasilje in ga ne upravičuje, prav tako pa vsak konflikt ni vedno nasilno dejanje. Nasilje, s katerim smo se nekoč branili pred divjimi zvermi, danes ni več dopusten odgovor na naše konflikte. Nasilje je prevlada enega od partnerjev nad drugim partnerjem, s katerim omejuje njegovo svobodno voljo. Predvsem pa je pomembno, daje otroka **izključimo iz konfliktnega prostora partnerjev.**

Nasilje je običajno nekoristno in škodljivo za vse udeležence.

Nasilje je neprimeren način reševanja konfliktov, saj se z njim problem udeležencev v konfliktu vedno znova pojavlja kljub obžalovanju udeležencev.

Včasih postane nasilje oblika maščevanja za naše (domnevno) napačno ravnanje v preteklosti. Z njim si nasilnež poskuša pridobiti pozornost, naklonjenost in spoštovanje žrtve.

Pri dolgotrajnih konfliktih, kot je to v primeru konflikta med partnerji, je nasilje pogosto povezano s situacijami, v katerih sta partnerja konflikt ignorirala ali pa z njim nista znala sama upravljati. Za nekoč ljubeča zakonca, katerih razlike so ju medsebojno dopolnjevale, postanejo le-te zdaj zaradi spremenjenih čustev nesprejemljive. Konflikt, ki je bil dolgo skrit, največkrat izbruhne kot ogenj, ki ga partnerja sama ne moreta več nadzorovati in upravljati.

MEDIACIJA KOT MOŽNA POMOČ

Družina, ki se znajde v krizi in ne more sama rešiti medsebojnih konfliktov, lahko poskusi reševati konflikte v postopku mediacije.

Mediacija (beseda izvira iz latinske besede *mediatio*, ki pomeni pomirjujoče posredovanje) kot metoda mirnega reševanja sporov je prostovoljen, zunajsoden proces reševanja spornih vprašanj. V mediaciji se partnerji v sporu ob podpori nepristranskega posrednika (mediatorja) sporazumejo, da bodo v poštenem, zaupnem odnosu iskali tako rešitev spora, ki bo ustrezala interesom vseh udeležениh. Mediacija konflikt obravnava celostno, poudarek pa je na samoodločanju strank in prevzemanju odgovornosti za svoje odločitve.

Mediacija kot zunajsoden proces poteka ločeno od postopkov na sodišču. Če stranke pri tem ne dosežejo dogovora, lahko še vedno o isti zadevi sprožijo ustrezen postopek pred sodiščem.

Mediator je strokovnjak, ki vodi mediacijski postopek, in je

usposobljen za nepristransko posredovanje med strankami v sporu. Mediator vzpostavi komunikacijo, ki pozornost staršev preusmeri s področja spora na področja dobrobiti otroka. Otrok ima namreč pravico do obeh staršev, čeprav sta se razšla.

Družinska mediacija je namenjena družinam, ki so v krizi ali se soočajo z medsebojnimi konflikti, namenjena pa je tudi reševanju spornih vprašanj med posameznimi družinskimi člani ali v povezavi z njimi. Družinska mediacija prispeva k reorganizaciji družinskih odnosov, ko le-ti postanejo problematični. Mediator strankama pomaga pri iskanju in oblikovanju najustreznejše rešitve konflikta zanju in za njune otroke. Mediator hkrati omogoča komunikacijo in nadaljevanje odgovorne starševske skrbi v korist otroka.

Družinska mediacija je namenjena družinam, zanjo pa lahko zaprosi en ali več družinskih članov.

Družinska mediacija **ni pravno ali družinsko svetovanje, ni psihoterapija, ni skupinska terapija ali terapija za pare.** Družinska mediacija prav tako ni arbitražna ali prepustitev iskanja rešitve konflikta tretji oseb. Družinska mediacija ne nadomešča vloge sodišča.

V družinski mediaciji ni zmagovalcev in poražencev, saj vzpostavlja odnos, v katerem obe strani pridobita. Njen cilj je pogledati preko trenutnega konflikta, da bi tako razumeli možne negativne posledice, ki so jih doživljali ali jih občutijo stranke v postopku mediacije. Družinska mediacija poskuša spregledati in omejiti možne oblike nasilja s popolnim poznavanjem uničujočih posledic, ki bi jih tako nasilje imelo na prihodnost vpletenih otrok.

Družinska mediacija daje upanje, poskuša ponovno ustvariti spoštovanje, vzpostaviti med konfliktom izgubljeno zaupanje ter pomaga strankam spoznati, da sta ne glede na vse še vedno sposobna biti dobra starša. Razvezani par se mora zavedati svoje nepogrešljive vloge starša. In tu se lahko začne mediacija.

V preteklosti je bila odgovornost za sprejemanje odločitev glede otrok na očetu, v današnjem svetu pa je temeljno načelo **soodločanje obeh staršev**. Starša odločata skupaj o otrokovi religiji, izobrazbi, zdravstvenih storitvah, prostočasnih dejavnostih in preživljanju počitnic. Ob ločitvi se skupno odločanje pretrga, zato mediacija poskuša starša ponovno opomniti, da kljub temu da nista več partnerja, ostajata še naprej starša svojemu otroku in skupaj

sprejemata odločitve, ki zadevajo njunega otroka.

V družinski mediaciji se stranki lahko dogovarjata o dejavnostih svojih otrok in finančnih obveznostih. Mediacija se sklene s podpisom končnega dogovora z vsebino, o kateri sta se dogovorili obe stranki.

Temeljni postulati mediacije:

- ravnotežje med obema partnerjema,
- zaupnost,
- samoodgovornost,
- prostovoljna udeležba, ki jo lahko partnerja kadarkoli prekineta,
- nevtralnost,
- empatija,
- sposobnost partnerjev, da sama najdeta skupno rešitev,
- starševska odgovornost.

POTEK MEDIACIJE

Številni konflikti se rodijo, ker ne razumemo drugega. To je še posebej boleče, kadar se to dogaja v odnosih med družinskimi člani. Veliko družinskih konfliktov je mogoče upravljati v postopku družinske mediacije z dialogom in vzajemnim dogovorom.

Družinska mediacija ni čarobna formula in vsakega konflikta tudi ni mogoče reševati v mediaciji. Vsekakor pa lahko pomaga tistim, ki se zanjo odločijo.

Mediacijski postopek obsega običajno **do 15 srečanj**. Število in pogostost srečanj se razlikuje glede na intenzivnost konflikta in druge okoliščine (npr. življenje vpletenih otrok, način soočanja staršev s konfliktom) oziroma nastalo situacijo. Običajno srečanja potekajo na 14 dni.

Postopek mediacije poteka v treh fazah:

1) UVODNA FAZA

Stranki se obrneta na organizacijo, ki se ukvarja z mediacijo

in se dogovorita za termin prvega srečanja. Kontakt lahko vzpostavi tudi samo ena stranka, če meni, da potrebuje pomoč za vzpostavitev komunikacije z drugo stranko.

Da bi lahko začeli s postopkom mediacije, morata stranki privoliti v mediacijski postopek in biti na njem osebno prisotni. Biti morata pripravljeni se poslušati in odgovorno sodelovati pri rešitvi konflikta. Stranki mediatorju predstavita medsebojni konflikt, mediator pa jih v tej fazi seznani z namenom, potekom, cilji in pravili, ki veljajo v postopku družinske mediacije. Šele nato stranke izrazijo svoje privoljenje.

Vseh konfliktov ne moremo reševati v mediaciji. Mediator oceni, ali je konflikt mogoče reševati v postopku mediacije ali ne. Če so prisotne kakršnekoli patologije ali je nujna terapevtska oblika intervencij, mediacija ni primerna oblika reševanja konflikta.

2) FAZA RAZREŠEVANJA KONFLIKTA

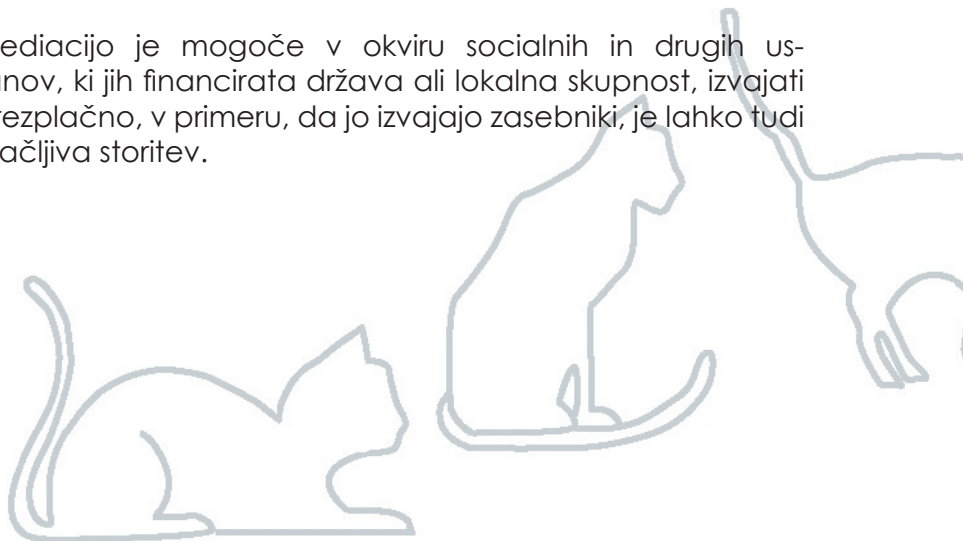
Mediator v tej fazi strankama pomaga, da v poštenem in zaupnem postopku mediacije iščeta takšno rešitev spora, ki bo ustrezala interesom vseh udeležениh. Poudarjeno je samoodločanje strank v sporu in prevzemanje odgovor-

nosti za svoje odločitve.

3) ZAKLJUČNA FAZA

Zaključna faza zajema pravno oblikovanje dogovora in pravno preverjanje njegove vsebine, kar običajno opravi odvetnik. V tem okviru lahko opravimo tudi spremljanje izvajanja dogovora, lahko pa je to le spremljanje posebne evalvacijske faze.

Mediacijo je mogoče v okviru socialnih in drugih ustanov, ki jih financirata država ali lokalna skupnost, izvajati brezplačno, v primeru, da jo izvajajo zasebniki, je lahko tudi plačljiva storitev.



VLOGA MEDIATORJA

Družinski mediator mora biti profesionalno usposobljen v okviru ene izmed šol medicacije. Profesionalna veljava discipline je predvsem posledica samoregulative mediatorjev. **Evropski forum za družinsko medicacijo** ter druge organizacije in združenja mediatorjev so oblikovali standarde za strokovno delo ter razvoj profesionalnega usposabljanja mediatorjev.

Družinska medicacija ni del sistema javnega šolstva. Usposabljanje je mogoče samo v zasebnem sektorju, kjer je pogosto zbirno mesto mediatorjev za izmenjavo izkušenj in primerjavo metod.

Tehnike medicacije, ki jih uporablja mediator:

- poslušanje
- vzpostavitev zaupnega odnosa
- ovrednotenje interesov in potreb
- tehnike za soočanje s strahom

- opolnomoč
- enje partnerjev
- preokvirjanje in preusmerjanje konflikta
- preizkušanje realnosti
- reformulacija in povzetki
- pogajanje
- sposobnost delitve informacij
- uporaba humorja
- reformulacija vprašanj
- nevtralnost mediatorja
- transformacija obtožb v zahteve
- opredelitev ciljev mediacije
- zapis konč
- nega dogovora mediacije

Štiri ključne razlike v metodologiji družinske mediacije:

1. Otroci so v postopku mediacije prisotni le v izjemnih primerih. Nekatere šole spodbujajo prisotnost polnoletnih otrok ali prisotnost otrok na zadnjem srečanju.
2. Rezultat mediacije je lahko delni dogovor (izobraževanje otrok, odnosi) ali bolj integriran dogovor (dogovori o zakonski zvezi ali finančnih obveznostih), v kat-

erem ni prostora za pravno obračunavanje. Zato nekatere šole družinske mediacije izključujejo možnost, da je mediator odvetnik. Vsi mediatorji poudarjajo pomen sodelovanja med različnimi disciplinami in poklici.

3. Dejanski pristop k uporabi družinske mediacije se lahko razlikuje; nekateri postavijo na prvo mesto prihodnost otrok, drugi pa se osredotočijo na družino z generacijskega vidika (stari starši, starši in otroci).

4. Družinska mediacija se lahko izvaja v družinskih centrih, na klinikah, centrih za socialno delo ali v sodelovanju s prostovoljskimi organizacijami. Promovirajo jo združenja mediatorjev ali samostojni mediatorji.

MEDIACIJA KOT NOVA KULTURA ODNOSOV

Mediacija je radikalno drugačen pristop h konfliktom in jo lahko opredelimo kot novo kulturo odnosov, saj predstavlja začetek procesa preobrazbe.

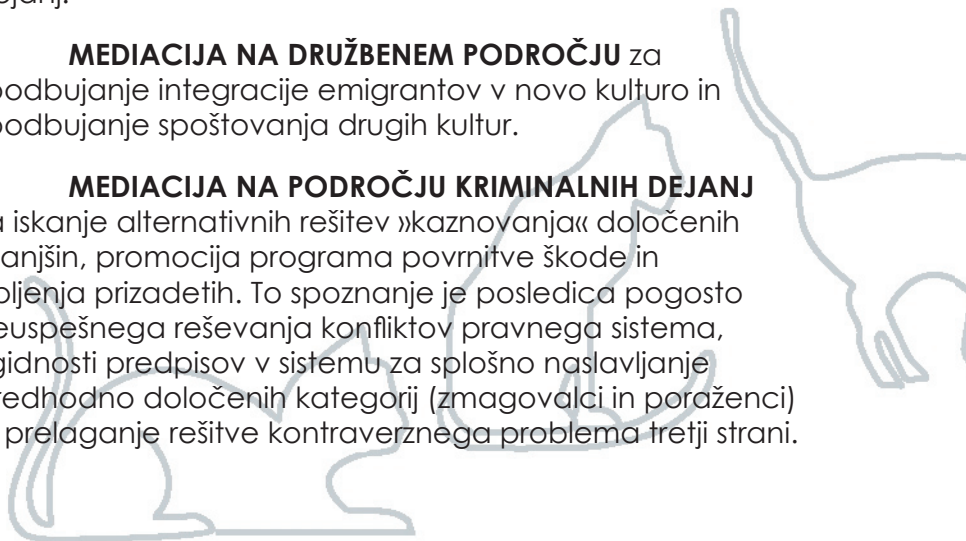
Mediacija pomeni pomirjujoče posredovanje in je način soočanja s konfliktom, kar pa ne pomeni, da mediator vsili svojo rešitev konflikta. **Mediator se osredotoči na vpleteni stranki** in ne na dejansko rešitev. Stranki nista sposobni sami priti do rešitve, zato poiščeta zunanjo pomoč, vendar mediator ne more prevzeti njunega mesta in rešiti konflikta namesto njiju. Stranki morata sami najti rešitev svoje težave. Mediacija je postopek, ki je usmerjen v prihodnost in je hkrati proces učenja: pomeni razumeti in biti razumljen. Hkrati pomeni pridobivanje nove zavesti in novih sposobnosti. V mediaciji je dovolj prostora za pravično obravnavo konflikta, saj je zdaj konflikt deljen in na novo razumljen s strani obeh strank. Mediacija ponuja nevtralno ozemlje, kjer se lahko vpleteni stranki upočasnita, spregovorita o svojih čustvih, poslušata drug drugega in se poskušata razumeti.

MEDIACIJA V LOKALNI SKUPNOSTI

Nekaj primerov uporabe mediacije v lokalni skupnosti:

- **DRUŽINSKA MEDIACIJA** pomaga partnerjema tudi po razvezi, da ostaneta še naprej skupaj starša svojim otrokom.
- **MEDIACIJA V ŠOLI** pomaga otrokom, učiteljem, staršem in vsem, ki se srečujejo v šoli, pri soočanju z nasiljem in drugimi oblikami agresije med sošolci in v drugih konfliktih, ki se pojavijo v šoli.
- **MEDIACIJA NA DELOVNEM MESTU** kot primer alternativnega reševanja sporov na delovnem mestu in spodbujanje zaposlovanje invalidov.
- **MEDIACIJA V JAVNI ADMINISTRACIJI** za olajšanje povezave med državljani in storitvami, ki jih ponuja javna administracija, z ustvarjanjem specifičnih pravil in predpisov za mediacijo (na ravni Evropske unije je poseben oddelek za evropsko mediacijo).

- **MEDIACIJA V ZDRAVSTVU** za boljše informiranje državljanov o njihovem zdravju, predvsem ob sprejemanju pomembnih odločitev (npr. na področju pediatrične onkologije).
- **MEDACIJA V URBANEM OKOLJU** za naslavljanje tem v okviru soodgovornosti za probleme, kot so urbana varnost, mladostniška delinkventnost in žrtve kriminalnih dejanj.
- **MEDIACIJA NA DRUŽBENEM PODROČJU** za spodbujanje integracije emigrantov v novo kulturo in spodbujanje spoštovanja drugih kultur.
- **MEDIACIJA NA PODROČJU KRIMINALNIH DEJANJ** za iskanje alternativnih rešitev »kaznovanja« določenih manjšin, promocija programa povrnitve škode in trpljenja prizadetih. To spoznanje je posledica pogosto neuspešnega reševanja konfliktov pravnega sistema, rigidnosti predpisov v sistemu za splošno naslavljanje predhodno določenih kategorij (zmagovalci in poraženci) in prelaganje rešitve kontraverznega problema tretji strani.



NAUČIMO SE UPRAVLJATI S KONFLIKTI PRED POJAVOM NASILJA

Različne izkušnje mediacije ponujajo namige za boljše upravljanje s konflikti. Najpomembnejše vidike smo zbrali kot pomoč na poti razvijanja sposobnosti in učenja veščin za nenasilno soočanje s konflikti. Te sposobnosti in veščine lahko preizkusi vsak izmed nas.

1) PRED KONFLIKTI SI NE SMEMO ZATISKATI OČI

Pogosto se konfliktov bojimo, zato jih poskušamo prikriti, pogosto nočemo niti priznati njihovega obstoja.

Včasih je konflikt težko prepoznati. Pri pacifizmu je mir pogosto opredeljen kot abstraktna harmonija, ki ne dovoljuje poseganja v konflikte in reševanja nastalih situacij. Tak pasivni mir se lahko vzpostavi v družini, doma, v šoli, med prijatelji; vsak, ki sproža konflikte, predstavlja grožnjo. Otrokom pogosto ponavljamo: »Bodite pridni!« V imenu konformizma

konfliktov ne priznavamo niti se z njimi ne soočamo. Ko pa konflikt izbruhne, so nosilci konfliktov vedno grožnja za ostale, predvsem če se lotijo reševanja konfliktov neprimerno in ob nepravem času.

Naučimo se prepoznati konflikte takoj, ko se pojavijo, kajti le tako se bomo lahko soočali z njimi. Čeprav nas je strah, si pred konflikti ne zatiskajmo oči.

2) VSAK KONFLIKT NAKAZUJE NEK PROBLEM

Konflikti niso vojno bojišče ali ogenj, ki ga je treba pogasiti z vodo tišine, temveč problem, ki zahteva pozornost in ga je treba upravljati. Bodimo pozorni, da ne zamenjamo med konfliktom in problemom, ki se izraža v konfliktu.

Tudi odločitev za vojno in uničenje domnevnega sovražnika lahko pomeni, da se z določenim problemom ne želimo soočiti. Nerešeni problemi iz preteklosti pogosto v različnih obdobjih ponovno oživijo v novih oblikah in zahtevajo, da bi se soočili z njimi in jih upravljali, preden postanejo vkoreninjeni in nerešljivi.

Če so konflikti problemi, ki jih je treba upravljati, in so posamezniki le (nezavedni) nosilci, je treba problem, na katerega kaže konflikt, opredeliti, dokler je še obvladljiv. Predvsem pa je treba problem ločevati od ljudi.

Primer: Če sta zašla zakonca v krizo in se nameravata ločiti, je treba odkriti probleme, ki so po njunem mnenju povzročili krizo.

3) ČIGAV JE PROBLEM?

Ko opredelimo problem tako, da je sprejemljiv za obe stranki, se moramo vprašati, ali je problem za obe stranki enako pomemben. Potem lahko začnemo iskati zadovoljive rešitve za obe strani.

Konflikt se vedno odvija znotraj odnosa, zato mora biti tudi rešitev sprejemljiva za obe stranki.

Veliko energije izgubimo, če ne prepoznamo, da je situacija problem obeh strank in ne zgolj ene. Če problem res zadeva samo enega, ali mu ga lahko pomagamo razrešiti?

Primer: Ali v primeru razveze zakonske zveze predstavitev

skupne vizije otrokom ne pomaga obema staršema, da zagotovita otrokom več miru in gotovosti, kar prinaša koristi vsem?

Kaj pa, če je problem samo naš?

Kaj bi se zgodilo, če se s konflikti ne bi soočali (npr. na delovnem mestu), ampak bi jih prenašali v druge kontekste (npr. domov) in na druge osebe (npr. otroke, bližnje), ker je na njih lažje stresti svojo jezo kot na osebe, s katerimi smo se dejansko znašli v konfliktni situaciji? Probleme je treba poskusiti vrniti v kontekst, znotraj katerega so nastali, in pomagati tudi drugim, da se soočijo z njimi.

4) NE DOVOLIMO KOMUNIKACIJE »ZID OB ZID«

Potrudimo se, da ob misli na osebo, ki po našem mnenju poraja probleme, ne postanemo preveč togi.

Mit preizkusa moči nam ne dovoljuje, da bi se soočili s problemi v jedru konflikta, zaradi česar se lotimo reševanja z napačne strani. Preizkušanje moči namreč vodi v soočenje, kjer vsak porabi vse moči le za to, da bi porazil drugega.

Predvsem v zaključenih skupinah z močnim čutom pripadnosti (skupinah vrstnikov, družinskih klanih, ksenofobnih skupinah itd.) se moč skupine okrepi v odnosu do zunanjega sovražnika, ki ga je treba premagati. Včasih so si takšne skupine pripravljene izmisliti sovražnika, čigar različnost omogoča skupini, da se vzpostavi in da najde svojo identiteto po načelu: »Vse dobro je v nas, zunaj naše skupine je vse slabo«. To je tudi način prikrivanja notranjih problemov. Upreti se nasprotni strani je v naši kulturi pogosto pozitivno vrednoteno s številnimi podporniki.

Primer: V konflikth med mladostniki ali v družini vedno nekdo opozarja druge na svoje razloge. Tako se tisti, ki se je znašel v konfliktni situaciji, ne more umakniti in odreagira napadalno, da ne bi šel iz konflikta »ponižan«.

Tipična reakcija zakoncev, ki se ločujeta ali prepirata, je v takšnih situacijah **vzajemno obtoževanje**.

Dokazovanje moči med narodi ne pripomore k upravljanju konfliktov, ampak poskuša le odstraniti drugega, ki je prepoznán kot sovražnik. Pozneje je mogoče celo vzpostaviti mir in navidezno harmonijo. Konflikth so grožnja tistim, ki se ne prilagodijo družbenim pravilom ali pravilom določenih

skupin. Toda to ne pomeni upravljati s konfliktom, temveč upravljati z odnosi moči. Če na provokativna dejanja odgovorimo agresivno in napeto, vzpostavimo spiralo.

Resnični mir se poraja iz nenasilnega upravljanja s konfliktom. Rešimo se torej mitov o abstraktnem pacifizmu in nasilju kot dokazovanju moči.

Primer: Če mož odgovori ženi, ki ga ošteva, ker je popacal hlače z vinom, da mu jih ona tako ali tako nikoli ne očisti in da ne naredi nič za dom, je postavljen zid proti zidu.

5) POSKUSIMO GOVORITI V PRVI OSEBI EDNINE IN UPORABLJATI »JAZ STAVKE«

Eden od problemov v konfliktnih situacijah je, da osebe prenehajo komunicirati med seboj. Vsak gre naprej po svoji poti in se v tišini in nezaupanju »oborožuje« za soočenje z drugim.

Da bi se naučili upravljati konfliktno situacijo, moramo znati drugim izraziti svoja čustva, tako da druga oseba bolje razume naš življenjski slog in doživljanje konfliktno situacije.

Govoriti v prvi osebi ednine pomeni opisati svoj pogled na položaj, ne obtoževati drugih (npr.: »zgrešil si«, »popolnoma napačno si predstavljaš«, »saj se šališ«). To pomeni pojasniti naše videnje in občutenje problema, se odpreti, vključiti v situacijo, dovoliti drugemu, da nas bolje razume in se pokazati s svojimi slabostmi in dvomi.

Govorjenje naj ne bo verbalni napad, temveč izražanje svojega čutenja in doživljanja problema; ubeseditev svojega doživljanja za nas same in za druge.

Izboljšanje položaja ni napad ali ignoriranje drugega. Poskušajmo se izražati brez žalitev, igrati odprto igro v skladu z našimi občutki, ki jih poskušajmo razložiti in pojasniti drugi strani.

Primer: Otroka, ki je nenehno pred televizijo, lahko, namesto da ga kriče opomnimo »egoist si«, uporabimo »jaz stavek«: »Ni mi prav, da nenehno gledaš televizijo, med poročili pa kričiš, da ne morem slišati niti besedice«.

6) VZTRAJANJE V KONFLIKTU

Včasih je treba nekaj časa ostati v konfliktu, da bi se izognili impulzivnim odzivom, ki bi jih kasneje lahko obžalovali. Tako si olajšamo ponovno komunikacijo in vzpostavitev dialoga.

Naučiti se moramo spoštljivega ravnanja s člani družine, sodelavci, prijatelji itd. To ne pomeni, da se nekritično prilagajamo vsem situacijam, temveč se nanje potrpežljivo odzivamo z mislijo, da se preteklost ne bo ponovila. Tako nastane pomembna sprememba v medsebojnih odnosih in v upravljanju konfliktom.

Ko smo v konfliktu, vidimo sebe, druge in naša pričakovanja na nov način. Včasih je realnost boljša kot sanjarjenje.

7) POSLUŠAJMO DRUG DRUGEGA

Poslušanje ima med konfliktom izredno pomembno vlogo, saj nam zagotavlja, da resnično slišimo drugega in se včasih z njim poistovetimo. Kot pravi stari indijanski pregovor: "Ne sodi o drugemu, dokler nisi dva dni hodil v njegovih škornjih."

Poslušanje pomeni tudi sprejemanje čustev drugih in sposobnost, da pravilno ukrepamo in se ne zmedemo.

Poslušanje je ključnega pomena pri iskanju rešitve konflikta. Včasih konflikt preraste v nasilje, ker čutimo, da nas ne poslušajo.

Celo žrtev želi, da bi jo nasilnež poslušal, in tako zadovolji svojo neformalno pravico, ki je pogosto pomembnejša od sodbe. Nasilnež, ki se nauči poslušati, lahko sčasoma razvije občutek krivde zaradi povzročene škode, kar pomaga tudi popraviti nastalo škodo. Mediator mora enakovredno poslušati stranki v konfliktu.

8) NAUČIMO SE REČI "NE!"

Nekonformistično vedenje je pogumno dejanje pri upravljanju konfliktov. Znati reči "NE!" pomeni ohraniti lastno držo in se izogibati nečemu, kar bi lahko povzročilo škodo. Ko si upamo reči "NE!", zaščitimo svoja stališča, življenjski nazor in se zavedamo svoje identitete in temeljnih vrednot. Reči "NE!" pomeni odgovornost in neodvisnost, lastno zaščito, ne pa zavzemanje negativnega stališča do drugih

(npr. odločna zavrnitev vožnje z vinjenim voznikom).

Hkrati reči "NE!", pomeni preprečiti drugim, da nas poškodujejo, in ne dovoliti sebi, da poškodujemo druge. Tako postavimo lastne meje, ki jih bodo tudi drugi prepoznali in spoštovali.

9) ČE NE ZNAŠ REČI »NE« IN POSTAVITI LASTNIH MEJA, PROSI ZA POMOČ

Zgodi se, da včasih konflikta ne moremo obvladati. Takrat moramo imeti pogum in prositi za pomoč prijatelje, sorodnike, učitelje, duhovnika, znanca ali mediatorja. Prosim za pomoč je zelo pomembno, saj pomeni, da se zavedamo lastnih težav in dovolimo drugim, da nam pomagajo pri njihovem reševanju.

Z mediacijo lahko pomagamo pri sporih v družini ter drugih sporih v različnih okoljih. Ponudnike mediacije si lahko ogledate ob zaključku te brošure.

10) REŠITEV PROBLEMA NI V PRETEKLOSTI ALI SEDANJOSTI

Problem, ki je v osnovi vsakega konflikta, je mogoče ponovno opredeliti s sedanjimi ali preteklimi dejanji. Rešitev pa je del prihodnosti. Uspešne rešitve v prihodnosti nam zagotavlja učenje in dobro razumevanje medčloveških odnosov.

Tako ob razvezi iščemo ustrezne rešitve za boljšo organizacijo otrokovih dnevnih dejavnosti. Rešitev nam da priložnost, da obe stranki slišita tudi drugo stran, nadaljujeta z medsebojno komunikacijo in poskusita doseči novo soglasje. To je težavna pot, ki od vpletenih strani zahteva odpoved kakršnemukoli nasilju. Vpleteni stranki se morata naučiti upravljati konflikt, tako da poiščeta ustrezne rešitve za svoje različne potrebe in želje.

Zato je izjemno pomembno, da obe stranki sprejmeta ista pravila in metodo reševanja konflikta, kar preprečuje, da svojega položaja ne bi zlorabila zoper drugega. Pogovor tako poteka med dvema posameznikoma, ki se sprejemata in prepoznata kot enaka. Ne obstaja zmaga ali poraz, zmagovalec ali poraženec: lahko sta oba zmagovalca ali oba poraženca. Ta nova pot skupnega življenja ne pri-

pada preteklosti, temveč prihodnosti.

Cilj mediacije je strankam olajšati ta proces, saj jim pomaga pri izogibanju nekontroliranim čustvom ali pretirani premoči, ki jo navidez kažejo. Z mediacijo strankam pomagamo izogibati se nasilju ter nudimo pomoč pri iskanju obojestransko sprejemljivih rešitev za prihodnost.



ZAKLJUČEK

Mediacija je prostovoljen, zunajsodni proces, v katerem nevtralen in nepristranski posrednik – mediator pomaga strankama pri doseganju obojestransko zadovoljujoče rešitve njenega spora.

Mediacija spodbuja dialog in poslušanje, pripomore k prepoznavanju potreb in vrednot vsakega posameznika. Prizadeva si vzpostaviti nove medsebojne odnose in ohranjati družinske vezi, v delovnem okolju pa ustvarjati pozitivno delovno klimo in okolje. V mediaciji gre za celostno obravnavo konflikta, za kulturo medčloveških odnosov ter načrtovanje prihodnosti, kar pomeni naraščanje upanja, kreativnosti in sprememb.















Centro Nazionale per il Volontariato

Via A. Catalani, 158 - 55100 Lucca (Lu) - Italy

Tel. +39 0583 419500 Fax +39 0583 419501

e-mail: cnv@centrovolontariato.it

web: www.centrovolontariato.net