Иван ТРАЈКОВ

УДК: 364.442.24

МЕДИЈАЦИЈАТА – ПОСТАПКА ЗА НЕНАСИЛНО РАЗРЕШУВАЊЕ – КОНФЛИКТИ И НЕЈЗИНАТА ПРИМЕНА ВО СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА

Клучни зборови

Медијацијата како еден од начините за разрешавање на конфликти се применува во интерперсоналните, организациските, меѓународните спорови како и во споровите во заедниците и меѓу заедниците.Иако е така широко применувана оваа постапка, мал е бројот на систематски студии за стратегиите и тактиките со кои се користи медијацијата, а особено широката применливост во разрешување на спорови со кои се среќаваат одредени професии секојдневно. Анализите кои постојат се премногу општи или толку специфични што е ограничена нивната широка примена.

Овој труд има за цел да ги истакне ефектите и динамиката на медијацијата како средство за решавање на спорови (брачни, семејни, родителски конфликти, граѓански судски спорови) да го опише процесот во спроведување на медијацијата (фазите низ кои минува и како се применува во различни области) и да понуди конкретни ефикасни техники кои можат да се применат во процесот на помагање на страните во конфликт во решавање на споровите меѓу нив. Во излагањето исто така ќе стане збор и за примената на медијацијата во подрачјето на социјалната работа и за медијаторот (социјалниот работник) и неговата улога во разрешување на судири или конфликти на повеќе нивоа: во семејна група, група на врсници, во дијада, или во рамките на заедница.

Клучни зборови: *МЕДИЈАЦИЈА, РАЗРЕШУВАЊЕ КОНФЛИКТИ, СОЦИЈАЛНА РАБОТА.*

Вовед

Медијацијата е алтернативен метод за разрешување на конфликти – процес во кој неутралната трета страна им помага на страните инволвирани во конфликтот да го разрешат, преку пронаоѓање на взаемно прифатливи решенија. Всушност, медијацијата е интервенција која е насочена кон одредена цел-разрешување на конфликт. Бидеј-

ќи медијацијата се применува тогаш и таму каде што постојат конфликти, пред да почнеме со излагањето на главната содржина на овој труд, накратко ке се осврнеме на конфликтите како подрачје во кое се применува медијацијата. Поголем дел од излагањето ќе го посветиме на прашањата во врска со медијацијата како постапка за разрешување на конфликти. Ќе се обидеме да ги сумираме постојните сознанија за примената на медијацијата во повеке области со посебен осврт на една област – социјалната работа. Излагањето ќе го завршиме со краток осврт на улогата на социјалниот работник како медијатор.

1. Конфликти -карактеристики, начини на постапување во ситуација на конфликт и решавање или управување со конфликти

1.1. *Карактеристики на конфликтите*

„Конфликт е ситуација во која две или повеќе лица сакат да остварат цели од кои само една /едната или другата изгледа остварлива, но не и двете." (Страгнер, према: Попадић, 1996).

...Конфликт е секоја ситуација во која две или повеќе лица, или групи луѓе, се соочуваат со фактот дека имаат различни желби, интереси, ставови и очекувања, кои наизглед не можат да се усогласат (Попадиќ, и сораб. 1998). Овие кратки дефиниции можат да се појаснат ако се истакне дека за да се појави конфликт, мора да постојат барем две страни, од кои секоја мобилизира енергија за да постигне цел-посакуван објект или ситуација – и секоја страна ја перцепира онаа другата како пречка или закана за остварување на својата цел.

Конфликтите се појавуваат на сите нивои на општествениот живот: интерперсонално, интергрупно, интерорганизациско и интернационално. Асоцијација на зборот конфликт најчесто е: борба помеѓу две страни, односно истакнување на негативните страни на конфликтот. Меѓутоа, конфликтите покрај лошите, имаат и добри потенцијали: секој конфликт е *опасност* и *шанса*. Имаат вредносни индивидуални и социјални функции, тие се потик за индивидуален психолошки развој, но и за општествена промена. Позитивни потенцијали на конфликтот се:

- *промена,* конфликтот ни помага да излеземе од една позиција која ни е непријатна;
- *амортизација на тензијата,* доведува до намалување на тензијата;
- *психичко растеретување,* отварањето на конфликтот доведува до „прочистување" на односот меѓу поединците или групите;
- *начин на кимуницирање,* конфликтот носи и поголема отвореност во комуникацијата;
- *зближување,* по разрешување на конфликтот често доаѓа до поблиски односи или повторно зближување;
- *заедничко решение,* по некогаш конфликтот е единствен начин да се постигне решение кое ке им одговара на двете страни.

Имајќи ги во вид позитивните потенцијали на конфликтот, фактот дека конфликтите се нераздвоен дел од секојдневното живеење, и дека некои конфликти и не се решаваат, денес почесто се зборува за управување со конфликтите, одколку за решавање на конфликти.

1.2. Начини на постапување во конфликтна ситуација

Постојат неколку карактеристични начини на постапување во ситуација на конфликт. Тие се:

- ***оддвоени акции,*** „секоја тера по свое", нема преговори, нема договори, секоја страна во судирот постапува спрема своите самостојно донесени одлуки;
- ***меѓусебно договарање,*** страните во конфликтот настојуваат низ меѓусебна комуникација да ги остварат целите кои ги планирале. Две такви активности се: *преговарање*, кога конфронтираните страни, преку непосредна меѓусебна дискусија се обидуваат да го разрешат конфликтот и *медијација* – посредување, каде преговорите се одвиваат со посредство на трета неутрална страна.
- ***арбитража*** – интервенција од трета страна, која наместо страните во конфликтот, одлучува како ќе се постапува, дава свое ре-

шение – неотповиклива одлука која мора да се почитува од двете страни во конфликтот.

Решавањето на проблемот може да се дефинира како секој напор да се изнајде излез од судирот, прифатлив за двете страни. Кој метод ќе се примени во решавањето на конфликти од различен вид ,значајно зависи од однесувањето на страните во конфликтот .

Доколку страните во конфликтот настојуват да ги остварат своите цели низ меѓусебна комуникација, во овој случај најпогоден метод е *преговарањето.*

Доколку не можат да се договорат, се применува *арбитража* од трета страна при што третата страна одлучува како ќе се постапува во конфликтната ситуација. Доколку страните во конфликтот прифатат посредување од трета неутрална страна, која ги води до донесување на решение, се применува *медијација.*

Понатаму во текстот ќе се бавиме само со прашањата во врска со медијациајта.

2. Медијација

2.1. Дефиниција на медијацијата

Медијацијата е интервенирање во судирот или преговарање преку прифатлива, непристрасна и неутрална трета страна која нема авторитативна моќ за донесување на одлуки, како при арбитражата, а им помага на страните во судирот со своја волја да постигнат сопствена и обострано прифатлива согласност за предметот на спорот. (Moore, 1986). Медијацијата е всушност преговарање кое вклучува трета страна(медијатор/и) која е добро запознаена со делотворните преговарачки процедури и е способна да им помогне на луѓето во конфликт да ги координираат своите активности и да бидат ефикасни во преговарањето.

2.2.Основни услови за примена на медијација

Претпоставката на која почива надворешната интервенција на третата страна е дека таа ќе може да ја измени моќта и социјалната динамика на односите во конфликтот, пружајки им на лицата кои се наоѓаат во спор нови увиди и нови информации, или користејќи

поефикасен преговарачки процес кој ќе им помогне на учесниците да дојдат до согласност и договор.

Медијацијата е доброволен процес, што значи: страните во конфликтот не се присилени да водат преговори,да прифатат посредник или да се договорат. Меѓутоа, доброволната партиципација не значи дека не може да има притисок за да се отпочне медијација. Судиите или луѓето кои ги застапуваат страните во спорот, можат да ја притиснат некоја страна во спорот да се обиде да преговара или директно или преку посредник. Некои судови, особено во случај на семејни или граѓански парничења им наредуваат на страните да се обидат со медијација како средство за решавање на спорот пред самото сослушување. Значи, медијација можат да побараат страните во конфликтот или да им биде сугерирана.

Без оглед дали некој од страните во конфликтот побарал посредување или им е понудено од страна, за да се примени медијација неопходно е исполнување на следните услови :

- Двете страни во судирот доброволно да прифатат да *преговараат.* Пример, членовите на семејството морат да прифатат да се соберат; владата и синдикалните преставници кои ги штитат интересите на работниците морат да создадат форум за дијалог итн.
- Двете страни мора да бидат *запознаени* и *согласни* со процедурата или постапките кои следуваат во текот на медијацијата. Медијацијата е прецизен договор на правила.
- Следната компонента е *прифатливоста,* подготвеноста на страните во спорот да и дозволат на третата страна(медијаторот) да ги води во спорот и да им асистира во постигнувањето на решението.
- Двете страни морат да *се согласат околу конкретниот медијатор*, или посредничкиот тим, како компетентен, неутрален и доверлив. Не смее да има недоверба во медијаторот. Доколку едната страна го доживува какао таков, мора да се промени медијаторот или тимот. Доколку посредникот/тимот изгубил доверба од било која страна и во било кој момент од процесот на медијацијата, го губи мандатот, посредувањето мора да се прекине се додека не се пронајде соодветна замена што битно ја нарушува динамиката на процесот ја го доведува во прашање успешноста на преговарањето.

- *Непристрасноста и неутралноста* на медијаторот се од суштинско значење за процесот на медијација. Она што непристрасноста и неутралноста вистински значат е медијаторот да може да го одвои своето мислење за исходот од спорот од желбите на страните во спорот и да се насочи на тоа како да им помогне да донесат сопствени одлуки, а притоа да не фаворизира една од нив.
- *Медијаторот мора да знае дека нема моќ авторитативно да донесува одлуки.*

  Оваа карактеристика го разликува медијаторот од судијата или арбитрот кој по законски пат или по договор е одреден да одлучува за страните во спорот, базирајки ги одуките повеќе на општествените норми, законите, или договорите, од колку на специфичните интереси и личните концепции за правата на страните во спорот. Медијаторот, спротивно на тоа работи на помирување на спротивставените интереси на двете страни.
- Не смее да се отпочне посредување во спорови каде нема услови.

2.3.Фази низ кои минува процесот на медијација

Фазите на медијаторовата интервенција можат да се поделат во две широки категории:активности кои медијаторот ги извршува пред да им се придружи на страните во конфликтот во заедничка сесија и чекори кои се преземаат од кога медијаторот ќе стапи во формални преговори.

Постојат пет фази низ кои преговарачот минува во предпреговарачката фаза и седум фази кои се одвиваат од како медијаторот почнал да работи заедно со страните во спорот.

Во секоја од овие дванаесет фази медијаторот ќе изготви хипотези и соодветни стратегии и ќе предвиди специфични чекори.

Фаза 1: *Почетен контакт со страните во спорот*: остварување на почетни контакти; залагање за блискост; едукација на страните за процесот.

Фаза 2: *Одбирање стратегии за водење на медијацијата*: асистирање на страните во спорот да изберат еден пристап; координирање на постапките кои страните во спорот ги избрале.

Фаза 3: *Прибирање и анализирање на биографски податоци*: верифицирање на точноста на податоците; минимализирање на влијанието на неточните и недостапни податоци.

Фаза 4: *Остварување на детален план на медијација*: идентификување на стратегии и општи чекори кои следуваат и кои ќе им овозможат на страните во конфликтот да градат разбирање; идентификување на специфичните чекори за да се одговори на ситуациите кои се специфични за некој посебен конфликт.

Фаза 5: *Изградување доверба и кооперација*: психолошко подготвување на страните во конфликтот за учество во процесот на преговарање; изградба на доверба; разјаснување на комуникациите.

Фаза 6: *Почеток на сесијата за медијација:* отварање на преговори меѓу странките; поставување на отворен и позитивен тон во преговорите; поставување на основни правила на преговарање и директиви на однесување; издвојување на областите за расправа и предметот на дискусија; помагање на страните во истражувањето на обврските и влијанието во преговорите.

Фаза 7: *Дефинирање на предметот на спорот и поставување на рокови* :идентификување на широки области за расправа кои се од интерес на страните во спорот; постигнување согласност во поглед на предметот на расправа; одредување на редослед во работата со предметот на спорот

Фаза 8: *Разоткривање на скриените интереси во спорот*: идентификување на процедуралните и психолошки интереси; едукација на страните за интересите на секоја друга страна.

Фаза 9: *Изградба на опции за договор*: развивање свест за потребата да се развијат различни опции; намалување на врзаноста за само една алтернатива; умножување на опциите со употреба на било позиционо преговарање или преговарање базирано на интереси.

Фаза 10: *Проценување на опциите за* договор: повторен преглед на интересите на страните во конфликтот; проценка како интересите можат да бидат задоволени; проценка на губитоците и добивките во врска со избраната опција.

Фаза 11: *Завршно преговарање*: постигнување согласност или преку зголемена конвергенција на појдовните стојалишта, премин на пакетот согласности и развивање на формула за консензус.

Фаза 12 :*Постигнување на формален договор*: идентификување на процедуралните чекори за операционализација на договорот: поставување на евалуација и следење на текот на процедурата; формализирање на договорот и создавање механизми кои ќе го направат прифатлив од спротиставените страни.

Сите овие фази треба да се надминат да би се реализирала комплетната процедура на процесот на медијација.

Затварање на процесот на медијација

Одкога ќе се постигне договор за понатамошното однесување на секој од страните во конфликтот, медијаторот бара од преговарачите да го потпишат договорот со што се обврзуваат и дека ќе го почитуваат.

На крајот, преговарачите си пружат рака на измирување, се поздравуваат меѓу себе и со медијаторот со што процесот на медијација се затвара.

2.4.Функции на медијаторот

Медијаторот е професионалец кој е обучен да им помага на луѓето да ги разрешат судирите меѓу нив. Тој треба да ги познава законите кои се однесуваат на областа во која делува, да има посетувано курсеви по медијација и да има искуство во разрешувањето на конфликти.(MSBA,1994).

Медијаторот може да прифати многу улоги и функции за да им асистира на страните во разрешувањето на конфликтот, меѓу кои:

- *Иницира комуникација* или ја олеснува комуникацијата;
- Има улога да го *легитимира* правото на сите заинтересирани да бидат вклучени во преговорите и помага учесниците еден на друг да го признаат тоа право;
- Го *олеснува процесот* обезбедувајки процедура;
- Има улога на *воспитувач* кој во процесот на преговарање ги едуцира новите, нестручни и неподготвени преговарачи;
- Ги *проширува расположивите ресурси* низ обезбедување на процедурална асистенција, и ги поврзува страните во спорот со експерти како што се правници,стручњаци за помош во донесување на одлуки;

- Го *истражува проблемот* овозможувајки им на страните да го согледаат проблемот од различни страни;
- Ја застапува *реалната страна на работите* помагајки во изградбата на прифатливо и спроводливо решение ;
- Има улога на *водител* кој ја презема иницијативата во покренувањето на понатамошни преговори низ давање на процедурални сугестии (Moore ,C.W.1996)

2.5. Изработка на хипотези и интервенции кои ги презема медијаторот

Страните и медијаторот прво ги воочуваат аспектите на спорот: ги испитуваат проблемите поврзани за разликите во ставовите и однесувањето, несогласување во поглед на фактите, сродните и спротивставени интереси,динамиката на интеракција, односите на моќ, сличностите и разликите во вредностите кои страните во спорот ги застапуват.

На основа на овие наблудувања медијаторот се обидува да ги идентификува централните критични ситуации и причините за спорот.

Од кога медијаторот ќе дојде до убедување дека е идентификувана централната причина, изградува хипотеза: „Причина за овој конфликт е **а**, и ако се промени **б,** страните во конфликтот ќе бидат во состојба да тргнат кон споразум **в**́." Оваа хипотеза понатаму мора да се тестира.

Тесирањето на хипотезите за конфликтите преставува правење план за интервенции кои ги модифицираат, ставовите и структуралните односи на страните во спорот.

Секоја интервенција е тест за избраната хипотеза за причината на спорот. Доколку саканиот исход не е постигнат, медијаторот може да отфрли некои специфични чекори како неефикасни и да се обиде со нови.

2.6.Области во кои се применува медијацијата

Праксата на медијацијата не се ограничува на западната култура.

Медијацијата има долга историја. Во Библијата се зборува за Исус како посредник помеѓу Бог и човекот. Црквата и свештенството често биле медијатори, посредувале во семејните спорови,кривичните случаи и дипломатските спорови помеѓу племството.

Со појавата на државите-нацијата медијаторите превземаат нова улога на световни посредници во дипломатијата.

Практикувањето на медијацијата е распространето во Кина, Јапан, Латинска Америка и останатите култури.

Медијацијата исто така има долга историја и во САД.

Првата област во која медијацијата е формално институционализирана во САД се однесува на *односите помеѓу работниците и управата*. Во 1913 год. формирано е Американско министерство за труд кое наименувало група на „Администратори од доверба", да ги разрешат конфликтите помеѓу работниците и управата.

Од средината на 60 години медијацијата во значајна мера прераснува во формален и широко практикуван пристап во разрешувањето на конфликти на ниво на заедница.Федералната влада финансира центри за правда меѓу соседите,кои на сите им обезбедуваат бесплатни услуги да би ги разрешиле споровите.

Медијацијата исто така се практицира и во училиштата и институциите за високо образование. Се решаваат спорови меѓу учениците или студентите, како што се спорови во чија основа се потенцијално насилни меѓурасни конфликти, спорови меѓу наставниот кадар и студентите; помеѓу самиот наставен кадар, како и спорови меѓу наставниот кадар и училишната или факултетската управа (McCarthy i sor.1984).

Системот на кривичното право исто така ја користи медијацијата во разрешување на спорови поврзани со жалба и спорови во воспитно-поправните установи. Медијацијата овде како форма интервенира во случај на затворски немири или кај преговори околу заложници, како и во жалбениот процес.

Областа на семејните односи е подрачје во кое најмногу се применува медијацијата. Судските системи обезбедуваат медијација во семејството при доделување дете, одредување на старателство над децата и разводите,во споровите помеѓу родителите и децата (Shaw,1982),кај споровите околу посвојувањето или престанокот на родителско право (Mayer,1985), кај споровите околу семејното насилство

меѓу сопружниците (Wildau,1984). Кај семејните конфликти, разрешувањата постигнати со посредување и консензус често се многу по прифатливи и поадекватни од решенијата кои се резултат на парничења или кои се наметнати од надвор. Модели за пракса во оваа област вклучуваат законска обврска за примена на програма за медијација, која ја востановуваат судовите, и према тие програми страните во спорот морат да се обидат со медијација пред судското сослушување. Вклучени се и судски програми на доброволна основа како и форми на приватна пракса на медијација: самостојни практичари, партнерски организации и приватни и невладини непрофитни организации.

Медијацијата исто така се применува и во споровите помеѓу сопственици на станови и станари (кирајџии), во споровите помеѓу стари лица и сопственици на домови за стари, споровите помеѓу потрошувачите и трговците (Ray &Smolover, 1983).

Медијацијата се применува и во случаите на различни спорови од поголем обем како што се проблемите од заштитата на животната средина *и* воспоставување политики кои се однесуваат на општо добро на заедницата.

Ќе заклучиме со констатацијата дека областите во кои се применува медијацијата се многу разновидни, ако овој тренд продолжи, медијацијата ќе најде примена и во области кои во моментот ни изгледаат недостапни, пример, во надминување на спорот помеѓу напаѓач (ограбувач) и нападнатиот (ограбениот) и други.

3. Примена на медијацијата во социјалната работа – социјалниот работник како медијатор

Социјалната работа е организирана и на научни принципи заснована професија чија цел е помагање на поединци, групи и заедници да ги променат и повторно да ги воспостават своите изгубени можности за социјално функционирање и создавање на поволни услови за остварување на поставените цели (Видановиќ, 1997).

Социјалната работа е една од помагачките професии во која разрешувањето на конфликтни ситуации е често поле на работа на социјалниот работник. Социјалните работници се соочуваат со проблемот на разрешување на конфликти како нормален дел од нивните професионални активности.Тоа се конфликти или судири на микро,

средно и макро ниво. На микро и средно ниво тоа се судири при развод и по развод на брак, старателство над деца, конфликти меѓу родителите, меѓу родител – дете, прашања поврзани со детската заштита и конфликти околу грижата за старите лица. На макро ниво тоа се судири во и помеѓу различни суб-системи во рамките на заедницата, или на заедницата друг систем. (Lastrov & Kirst-Ashman,1997). Улогата на социјалниот работник во разрешување на конфликти е различна и тоа;

- Улога на *снабдувач* на информации на едната или на двете страни во конфликтот;
- Улога на *учител*- кога има потреба страните во конфликтот да ги подучи страните во конфликтот да внесуваат промени во ситуациите како би ги надминале мегусебните недоразбирања;
- Улога на *арбитер* – кога тој донесува одлука и им наложува на страните во конфликтот како да се однесуваат;
- Улога на *порамнувач* – кога постои голема диспропорција во моќта на страните во конфликтот,ја зајакнува ниската по моќ страна;
- Улога на *помагач – оспособувач* – кога им помага на страните во конфликтот подобро да се сослушат и разберат;
- Улога на *медијатор* – кога како неутрална трета страна им помага на страните во конфликтот да ги надминат пречките во комуникацијата и ги води кон самостојно донесување на одлука прифатлива за двете страни.

3.1. Социјалниот работник како медијатор

Медијацијата е специјалистичка функција во социјалната работа. Социјалните работници можат да се специјализираат исклучиво за медијација; некои од нив би можеле дури и потесно да се специјализираат за медијација при конфликти во бракот меѓу сопружинците, меѓу родители и адолесценти, за случаи на развод во врска со доделување на детето и тн, бидејки тоа се и најчести конфликти во кои се применува медијацијата. При делувањето како медијатор, социјалниот работник треба:

- да издејствува приближување на спротивставените интереси на двете страни во конфликтот;
- да и помогне на секоја од страните да ја признае оправданоста на интересите на другата страна;
- да им помогне на страните во идентификувањето на заедничките интереси заради успешен исход;
- да избегнува ситуации во кои преовладуваат темите на победа и пораз;
- да го локализира конфликтот на специфичните проблеми, времиња и места;
- да го расчлени конфликтот на различни проблеми.

3.2. Примена на медијациајта во разрешување конфликти во бракот и семејството

Посредување йри развод и друїи семејни судири

Медијаторите кои работат на случаи поврзани со развод на бракот или други семејни судири, како што се конфликти во односите родител-дете, бременост на тинејџери, оспорување на тестамент, малолетничка деликвенција и др. треба да имаат солидно познавање за нормалните семејни односи, и системи на односи. Нешто што е исто така важно за медијаторот и успехот на медијацијата при развод или семејни конфликти е тој да ги познава развојните периоди и развојните кризи низ кои минуваат членовите на семејството но и семејството како систем.

Посредување йри донесување на финансиски одлуки

Повеќето разводи кои вклучуваат борба за старателство над деца или средби со деца, имаат често и неразрешени финансиски проблеми.Овие аспекти на брачниот конфликт треба заедно да се решаваат низ процесот на медијација. Финансиските прашања кои треба да се решат при развод се: поделба на имот, подршка на брачниот партнер и ако има малолетни деца, поддршка на децата. Поради тоа, медијаторот мора да ја објасни важноста од целосното откривање на сите финансиски информации, ако сака да постигне конечен договор кој ќе биде фер и спроведлив.

Посредување при договор за издржување на дете/деца

При медијацијата за одредување на висината на подршката на детето и договарањата околу плаќањето, има поголеми шанси да се дојде до согласност на волонтерска основа, отколку во судовите, бидејки медијаторите можат да им помогнат на родителите да ги разгледаат прагматичните аспекти на поддршката со цел да се минимизира фрустрацијата и кај тој што ја плаќа издршката и кај оној што го прима износот.

Посредување при издржување на брачниот партнер

Издржувањето на брачниот партнер - алиментација, вклучува издржување на брачен партнер кој е физички или психички неспособен/а да се самоиздржува.

Медијацијата обезбедува пристап до разрешување на конфликтите и овозможува брачните партнери заеднички да ги земат во предвид сите економски варијабли кои се релевантни за алиментацијата.

Посредување при старателство и средби со децата

Медијацијата е особено применлива во разрешувањето на родителските конфликти кои се поврзани со старателство врз децата и остварување на средби при олесување во донесувањето на заеднички одлуки во врска со децата. Без оглед на крајното распоредување при старателството и средбите,важно е децата и понатаму да имаат двајца родители со кои комуницираат. Медијацијата ја промовира соработката помеѓу родителите по разводот и го олеснува продолжувањето на комуникацијата помеѓу родителите и родителот и детето.

Вклучувањето на децата во процесот на медијација е сеуште неразрешено прашање за медијаторите. Повекето се согласуваат дека децата имаат потреба да се чувствуваат како дел од одлучувањето за нивната иднина. Според некои, родителите можат да одберат да ги вклучат децата на средна возраст или адолесценти за време на процесот на медијација – поточно во фазата кога се одлучува, или уште порано кога се креираат опциите. Еден начин да се инволвираат децата во процесот, без да се врши притисок врз нив, е да им се даде улога на советник, при што родителите и медијаторот ги следат нив-

ните реакции, пред да го донесат конечното решение или пред да го потпишат медијацискиот план. Најчесто медијацијата се одвива неформално во домот.

Посредување во ситуации на нееднаква моќ

Разводот и судирите околу старателството се конфликтни ситуации кои често го нагласуваат прашањето за тоа како медијаторите да се справат со нееднаквата моќ меѓу учесниците. Учесниците во овој вид конфликти најчесто доаѓаат на медијација следени од долготрајно присуство на доминација/потчинетост, ненаклоност, натпреварување, зависност и компетентност. Пресудна улога на медијаторот е да направи разлика помеѓу тактиките на нееднаква моќ кои можат да се сменат и оние до кои неможе да се пристапи за време на сесиите на медијација. Ако нееднаквоста е присутна при преговарањето или одлучувањето, или во недостаток на информации, медијаторот треба да интервенира потсетувајки ги на потребата од еднаквост во одлучувањето. Тоа може да се направи со користење на рефлексија, разјаснување, директни изјави, снабдување со информации и други техники.

Медијаторот може да утврди дека нееднаквоста е трајна состојба или дека не е можно ефикасно да се справи со неа во рамки на медијацијата – како што е примерот со физичка злоупотреба или заплашувањето, финансиската супериорност, особено ниска интелигенција кај еден од учесниците, говорен или физички хендикеп, или ментален проблем. Во вакви случаи медијаторот е етички одговорен да ги извести учесниците за проценката на ситуацијата, да го суспендира процесот на медијација да ги упати кај адвокат, психолог или друг кој може да им помогне надвор од медијацијата.

Заклучок

Медијацијата за време и по разводот е интервенција во структурата и функционирањето не само на брачните двојки, туку и на семејството во целина. Медијаторите треба да бидат подготвени да го олеснат процесот на медијација, но и да ја отсликаат и да ја

толкуваат реалноста на моменталната ситуација и идните алтернативи. За да може медијаторот тоа да го практикува, треба да поседува одредени вештини, кои може да ги стекне низ соодветно образование и тренинзи што ги спроведуваат експерти од оваа област.

Процесот на медијација се обезбедува најчесто во јавниот сектор во покрај медијатори се социјалните работници, службеници во судовите кои работат на помирување и со малолетници, советници, наставници и преставници на стручни служби во училиштата и други.

Друга алтернатива на медијација е приватниот сектор во кој медијација спроведуваат професионалци – медијатори кои ги наплакаат своите услуги.

(Рецензент: *йроф. д-р Мариа Доневска*)

ЛИТЕРАТУРА

Mayer, B. S. (1985): Conflikt resolution in Child protection and adoption. Vo: San Francisko, Mediation between family members. Jossey-Bass.
Maryland State Bar Association(1994):Divorce and Custody Mediation, MSBA Inc.

McCarthy, J. (1984): Resolving Conflikt in Higer edukation. New Direktion for Higer Edukation. No. 32,San Francisko: Jossey-Bass.

Moore, C. W. (1996): Како се одвија медијација. Во: Социјални конфликти Д. Попадиħ, Д. Плут, Т. Ковач-Церовиħ, Београд, Група МОСТ,

Плут, Д; Маринковиħ, Лј. (1994): Конфликти и шта са њима. Београд, Креативни центар.

Shaw, M. (1982): Mediation between parents and children. Washington, Amerikan Bar Association, D. C.

Попадиќ, Д и сор. (1998): Паметнији не попушта. Београд, Центар за антиратну акцију.

Pruitt, D. G. i Rubin, J. Z. (1996): Izbor strategija u pregovaranju. Vo: D. Popadic i cop. (приредувачи): Социјални конфликти. Београд, МОСТ, ЦАА.

Roop, S.: Family Mediation&Conflikt Resolution – Short Course Description, online courses.

Видановиќ, И (1997): Појединац и породица, Научно-истраживачки центар за Socijalni rad I socijalnu politiku, Beograd.

Wildau, S. T. (1984): Guidelines for mediating domestic violence casees. Denver, Center for dispute resolution.

Ivan TRAJKOV

MEDIATION - PROCEDURE FOR NON-VIOLENT RESOLVING CONFLICTS AND ITS PRACTICE IN THE SOCIAL WORK

Abstract

Mediation as one of the methods for resolving conflicts is used in interpersonal, organisational, international disagreements, as well as, in the confrontations in communities and among communities. Even if this procedure is widely utilised, the number of systematically studies for strategies and tactics for using this method is insignificant, and especially the wide practise in resolving arguments - everyday problems for certain professions. The analysis which we come upon are either too general or very specific so it narrows down their utilisation.

This study goal is to point out the effects and the dynamic of mediation as a mean for resolving confrontations (marital, family conflicts, citizens court confrontations); to describe the process of conducting the mediation (phases and it practise in different areas) and to offer concrete efficient techniques which can be used in the process to support the both sides of the conflict and to help to resolve it.

In the presentation it will also be talked about the practise of mediation in social work and the mediator (the social worker) and his role in resolving confrontations or conflicts on more levels: in a family group, group of consisted of persons at the same age; in a diode; or in a community.

Key words: *MEDIATION, RESOLVING CONFLICTS, SOCIAL WORK*