

POTREBE I INTERESI ZA POSREDOVANJEM U SOCIJALNOM RADU

Nada Trgovčević
Branka Sladović
Pravni fakultet u Zagrebu
Studijski centar socijalnog rada

Stručni članak
UDK 364.62
Primljeno: svibanj, 1998.

U ovom je radu prikazano istraživanje o potrebama i interesima socijalnih radnika i studenata završne godine studija socijalnog rada (N=72) za korištenje vještine posredovanja u radu s klijentima. Utvrđeno je da ispitanici prepoznaju situacije u kojima je posredovanje potrebno i zainteresirani su za primjenu posredovanja u profesionalnom i osobnom životu koja bi unaprijedila pružanje usluga klijentima ali i olakšala rad njima samima.

1. UVOD

Sukob je pojam koji označava situaciju u kojoj postoje suprotna zbivanja, tendencije, ponašanja i čuvstva (Petz, 1992.), odnosno situacija međusobnog neslaganja dviju ili više strana koja uključuje različite interese ili vjerovanje da njihovi interesi ne mogu biti istovremeno zadovoljeni. Najčešće reakcije ljudi u sukobu su reakcije napada ili bijega (Pečnik, 1994.). Ovisno o posljedicama sukobama, koje proizlaze iz načina na koji je sukob vođen, sukobe dijelimo na konstruktivne i destruktivne.

Nenasilno i konstruktivno rješavanje sukoba pretpostavlja aktivan odnos prema problemu u kome svaki sudionik vodi računa kako o svojim potrebama i željama tako i o potrebama i željama druge strane (Carnevale i Pruitt, 1992.; prema Ajduković i Pečnik, 1994.). Vještina nenasilnog rješavanja sukoba temelji se na usvajanju i međusobnoj povezanosti većeg broja specifičnih vještina kao što su aktivno slušanje, parafraziranje, jasno izražavanje potreba, želja i osjećaja, vještina opažanja i uočavanja problema, razmatranje mogućnosti rješavanja sukoba, vještina pregovaranja i vještina posredovanja, kao intervencija treće strane.

Posredovanje ili medijacija specifičan je dobrovoljni proces u kojem sukobljene strane uz pomoć treće nepristrane strane prepoznaju stvarni izvor sukoba s ciljem pronalazjenja različitih mogućnosti i sporazuma koji zadovoljava potrebe obiju strana. Posredovanje pruža ljudima mogućnost preuzimanja odgovornosti za vlastite izbore i postupke, definiranje svojih problema i potreba, izražavanje osjećaja i potreba, saznavanje o osjećajima i potrebama druge strane, zamišljanje idealnog rješenja sa svog stajališta, pronalazjenja više mogućih rješenja, vrednovanje mogućih akcija i odabiranje najboljeg rješenja - onog koje zadovoljava potrebe obiju strana. Specifičnost i posebna vrijednost posredovanja je u tome što sudionici sukoba sami kontroliraju sadržaj i odgovorni su u potpunosti za rješavanje sukoba, suočavaju se s posljedicama vlastitog ponašanja i njihovog utjecaja na druge, a zadatak posrednika je osiguravanje procesa (bez ulaska u sadržaj sukoba) u

kojem će se sudionici moći posvetiti sadržaju na strukturiran način, prolaženjem kroz niz koraka koji olakšavaju pregovaranje. Zadaci posrednika su (Ackland, 1990.):

1. Pomoći suprotstavljenim stranama prepoznati i suočiti se sa stvarnim problemom koji dovodi do sukoba
2. Pomoći u osiguravanju povoljnih uvjeta (processa) za suočavanje sa stvarnim problemom
3. Pomoći da se uklone smetnje u procesu komunikacije razvijanjem obostranog razumijevanja
4. Pomoći da se ustanove takve norme komunikacije kao što je aktivno slušanje, obostrano poštovanje, isticanje područja slaganja, itd.
5. Pomoći u predlaganju što više mogućih rješenja
6. Olakšati proces donošenja odluka o rješenju prihvatljivom za strane u sukobu.

Posredovanje ne znači utvrđivanje tko je u pravu a tko u krivu. Posredovanje započinje i vodi se s namjerom da se iz određene sukobljavajuće situacije pronađe put do rješenja ili do prihvatljive prilagodbe problemu. Posrednik može biti osoba koja posjeduje određene osobne i profesionalne kvalitete: pritom su najvažnije komunikacijske vještine i vještine vođenja procesa. Auckland (1990.) opisuje devet faza posredovanja:

1. Priprema za posredovanje
2. Okupljanje sukobljenih strana
3. Započinjanje procesa posredovanja
4. Pomaganje sukobljenim stranama u komunikaciji (“ispuštanje pare”)
5. Stvaranje pregovaračke klime
6. Utvrđivanje stvarnih potreba i interesa
7. Generiranje ideja za rješavanje sukoba
8. Odabir i provjera najbolje ideje
9. Formaliziranje postignutog dogovora.

Proces posredovanja ćemo sažeto opisati kroz četiri faze (kako običavaju posrednici-praktičari). Započinjanje procesa posredovanja uključuje predstavljanje i izražavanje dobrodošlice sukobljenim stranama, objašnjavanje procesa i svrhe posredovanja kao procesa koji daje priliku sukobljenim stranama da govore i čuju jedna drugu, te da dođu do dogovora koji je prihvatljiv za obje strane. Slijedi faza pripovijedanja u kojoj svaka strana ima vrijeme u kojem može, bez prekidanja, iznijeti svoje viđenje problema, povijest sukoba, svoje osjećaje, želje i potrebe, te što bi idealno željela da se dogodi. Nakon što je svaka strana imala priliku govoriti, posrednici empatički sumiraju sve što je rečeno te provjeravaju točnost sažetka. Ta se faza nastavlja sve dok se ne iskažu sve činjenice i osjećaji koji su se pojavili i još postoje u sukobu. Posrednik zajedno sa stranama sastavlja zajedničku listu problema koji postoje i to tako da se obje strane slože oko definicije svakog problema prije nego što se pokušaju složiti oko rješenja. Nakon stvorene liste problema određuje se važnost pojedinog problema. Nalaženje mogućih rješenja obuhvaća smišljanje različitih mogućnosti postizanja ciljeva, utvrđivanje onoga što je koja strana spremna učiniti, kada i kako, a ponekad i zašto. Sporazum treba biti specifičan, posebno rokovi za ispunjenje sporazuma, najbolje u pisanom obliku. Tijekom procesa posredovanja mogući su i odvojeni sastanci svake strane u sukobu s posrednikom u situacijama kada se pojave vrlo intimna pitanja, snažne emocije ili “vrtinja u krug”.

Dobar procesa posredovanja uključuje: otvorenost, osnaživanje i aktivno sudjelovanje objiju strana, restrukturiranje narušene komunikacije, identificiranje interesa i potreba i usmjerenost na strategiju pobjeda-pobjeda. Tri su osnovna uvjeta provođenja posredovanja: spremnost sudionika sukoba na suradnju, preuzimanje odgovornosti sudionika da sami donose odluke tijekom procesa, te jednakost moći - između sudionika i između sudionika i posrednika. Osnovne karakteristike procesa medijacije su (Roberts, 1988.):

1. Nepristranost posrednika ✓
2. Dobrovoljnost procesa ✓
3. Povjerljivost odnosa između posrednika i sudionika sukoba ✓
4. Proceduralna fleksibilnost posrednika. ✓

Proces posredovanja u svijetu primjenjuje se u mnogim područjima rada, a posebno u području politike, ekonomije, prava i socijalnog rada. Iskustva pokazuju da se posredovanje uspješno primjenjuje u kurativnom socijalnom radu: posredovanje između žrtve i počinitelja krivičnog djela - maloljetnog delinkventa, posredovanje u zajednici, posredovanje između supružnika prilikom razvoda braka, posredovanje između roditelja i djece. Određeni broj klijenata socijalnog rada to postaje, između ostalog, i zbog toga što neadekvatno - vrlo često i nasilno - rješava sukobe u obitelji. Sukobi, kao sastavni dio života svake obitelji, mogu biti čimbenik napretka ali i raspada obitelji. Jedan od ciljeva struke socijalnog rada je očuvanje obitelji i unapređivanje kvalitete života njenih članova, kako bi se sami odgovorno nosili s životnim zadaćama. Pružanje pomoći obiteljima u rješavanju njihovih problema i sukoba trebalo bi obuhvatiti i posredovanje u kojem će osiguravanjem procesa i podržavanjem samostalnosti i odgovornosti obitelji za situaciju u kojoj se nalazi - socijalni radnik osnažiti obitelj i prevenirati destruktivne posljedice sukoba.

2. CILJEVI I METODOLOGIJA RADA

Ciljevi istraživanja bili su utvrditi:

1. Potrebu i zainteresiranost socijalnih radnika i studenata socijalnog rada za primjenu vještine posredovanja u radu s klijentima
2. Znanje ispitanika o vještini posredovanja i njihov interes za učenjem te vještine
3. Spremnost ispitanika za osobno traženje pomoći od posrednika u situacijama sukoba
4. Razlike između skupina ispitanika: socijalnih radnika i studenata socijalnog rada.

Uzorak čine 72 ispitanika. Prvu skupinu ispitanika čine 32 socijalna radnika zaposlena u centrima za socijalnu skrb Peščenica, Maksimir i Susedgrad i u Domu umirovljenika "Sv. Josip"; od toga 29 žena i 3 muškarca. Drugu skupinu čini 41 student završne godine socijalnog rada školske godine 1997/98; od toga 39 studentica i 2 studenta.

Najveći broj socijalnih radnika je u dobi između 35 i 50 godina uz raspon radnog staža od 1-35 godina. Radi se o uzorku sa značajnim radnim iskustvom, jer ih 50.2% ima između 14 i 26 godina staža. Samo četiri studenta starija su od 25 godina.

Istraživanje je provedeno uz pomoć posebno konstruiranog upitnika koji se sastojao od 16 pitanja sastavljenih u skladu s postavljenim ciljevima.

Podaci su prikupljeni na radnom mjestu ispitanika, odnosno Studijskom centru socijalnog rada. Istraživanje je bilo anonimno. Numerički podaci obrađeni su uz pomoć računala, a atribucijski kvalitativnom analizom.

3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

3.1. POTREBA I ZAINTERESIRANOST ISPITANIKA ZA PRIMJENU VJEŠTINE POSREDOVANJA

Procjena potrebe za posredovanjem (Tablica 1.) na radnom mjestu socijalnih radnika pokazala je da najveći broj ispitanika smatra kako potreba postoji ponekad (56.3%), ali značajan broj njih (37.5%) smatra da potreba postoji često. Studenti u prosjeku potrebu za posredovanjem procjenjuju manjom nego socijalni radnici, no također najviše njih smatra da potreba postoji ponekad.

Tablica 1. Procjena potreba za posredovanjem u socijalnom radu

	Socijalni radnici		Studenti socijalnog rada	
	f	%	f	%
Nikada	0	0	0	0
Rijetko	2	6.3	8	19.5
Ponekad	18	56.3	26	63.4
Često	12	37.5	7	17.1
UKUPNO	32	100.0	41	100.0
M	3.31		2.98	
SD	0.59		0.61	
F=2.037; P=0.158				

U prepoznavanju situacija u kojima postoji potreba za primjenom procesa posredovanja ispitanici najčešće navode obiteljske sukobe i to između supružnika, između roditelja i djece, te prilikom procesa mirenja u postupku razvoda braka. Socijalni radnici posebno izdvajaju sukobe između kolega na radnom mjestu, a studenti maloljetne delinkvente. Prilikom primjene posredovanja ispitanici nailaze (ili predviđaju da bi mogli naići) na sljedeće poteškoće i probleme: nezainteresiranost sukobljenih strana za sudjelovanje u procesu, odnosno odbijanje posredništva, neadekvatne uvjete rada, nedostatak stručnih vještina, sposobnosti i iskustva, te preveliku empatiju s jednom od sukobljenih strana, što narušava objektivnost.

U skladu s procijenjenim potrebama za posredovanjem su i rezultati o zainteresiranosti ispitanika za primjenu ove vještine u radu s klijentima (Tablica 2.).

Tablica 2. Zainteresiranost ispitanika za primjenom vještine u radu s klijentim

	Socijalni radnici		Studenti socijalnog rada	
	f	%	f	%
Da	30	93.8	39	95.1
Ne	2	6.3	2	4.9
UKUPNO	32	100.0	41	100.0
M	1.06		1.05	
SD	0.25		0.22	
F=0.254; P=0.616				

Gotovo su svi ispitanici zainteresirani za primjenu posredovanja u radu s klijentima i obrazlažu je željom za pružanjem kvalitetnije pomoći klijentima, odnosno poboljšanjem kvalitete rada i usluga, jer posredovanje prepoznaju kao djelotvornu vještinu. Nezainteresiranost za posredovanje obrazlažu neadekvatnim uvjetima rada, posebno nedostatkom vremena.

3.2. PROCJENA I SAMOPROCJENA ZNANJA ISPITANIKA O VJEŠTINI POSREDOVANJA

Hoće li socijalni radnici i studenti u budućem radu djelotvorno posredovati ili ne ovisi prvenstveno o njihovom poznavanju vještine odnosno osjećaju osposobljenosti za primjenu. Pokazalo se da većina socijalnih radnika procjenjuje dobrim poznavanje vještine posredovanja, većina studenata slabim, ali ni jedan ispitanik vrlo dobrim. Sukladni tome su i rezultati vezani uz pitanje o osposobljenosti, odnosno posjedovanju vještine za primjenu posredovanja: 67.7% socijalnih radnika osjeća se osposobljenima za posredovanje dok se svi studenti, osim jednog, ne osjećaju osposobljenima (Tablica 3.). Većina ispitanika nije obrazložila svoj odgovor; ostali svoje radno iskustvo smatraju dovoljnim za posredovanje u situacijama sukoba, a samo jedan socijalni radnik dodatno se obrazovao u ovom području. Studenti svoje negativne odgovore obrazlažu nedostatkom znanja, odnosno nedovoljnom zastupljenošću posredovanja u kolegijima.

Na dva smo načina utvrdili koliko ispitanici zaista poznaju posredovanje: (1) procjenom koliko je potrebno da posrednik poznaje neke druge vještine da bi bio dobar posrednik - pri čemu odgovor nula znači da ih posrednik uopće ne treba poznavati, a odgovor četiri da ih posrednik treba jako dobro poznavati i (2) rangiranjem ponuđenih definicija posredovanja prema točnosti. Ispitanici točno najvažnijim vještinama za posredovanje procjenjuju aktivno slušanje i opažanje. Vještine savjetovanja i psihoanalize nisu potrebne pri posredovanju jer je glavni zadatak posrednika osiguravanje procesa, a ne briga o sadržaju sukoba, te ih ispitanici netočno procjenjuju značajnima; i to socijalni radnici više od studenata. Kvalitativna analiza pokazuje da studenti, bolje od socijalnih radnika, poznaju potrebnost ponuđenih vještina za posredovanje (Tablica 4.).

Tablica 3. Samoprocjena ispitanika o poznavanje vještine posredovanja i osposobljenosti za primjenu u radu s klijentima

Poznavanje vještine posredovanja	Socijalni radnici		Studenti socijalnog rada	
	f	%	f	%
Vrlo dobro	0	0	0	0
Dobro	26	81.3	11	26.8
Slabo	6	18.8	30	73.2
UKUPNO	32	100.0	41	100.0
M	2.19		2.73	
SD	0.40		0.45	
F=2.716; P=0.104				
Osjećaj osposobljenosti za posredovanje				
Da	21	67.7	1	2.4
Ne	10	32.3	40	97.6
UKUPNO	32	100.0	41	100.0
M	1.28		1.98	
SD	0.52		0.16	
F=71.125; P=0.000				

Tablica 4. Značajnost nekih drugih vještina za primjenu posredovanja

Vještina	Socijalni radnici		Studenti socijalnog rada	
	M	SD	M	SD
Savjetovanje (F=0.017; P=0.895)	3.41	0.84	3.17	0.83
Aktivno slušanje (F=0.539; P=0.465)	3.87	0.34	3.90	0.30
Pregovaranje (F=1.370; P=0.246)	3.31	0.90	3.51	0.64
Opažanje (F=0.897; P=0.347)	3.72	0.52	3.78	0.47
Jasno izražavanje želja i potreba (F=2.058; P=0.156)	3.62	0.55	3.15	0.79
Psihoanaliza (F=3.527; P=0.065)	2.34	1.15	2.00	0.92

U rangiranju definicija posredovanja prema točnosti studenti u prosjeku ostvaruju bolji rezultat nego socijalni radnici, pri čemu bolje prepoznaju netočnije definicije (Tablica 5.).

Tablica 5. Rezultati ispitivanja u rangiranju definicija posredovanja prema točnosti

DEFINICIJE (PREMA TOČNOSTI)	Socijalni radnici		Studenti soc. rada	
	M	SD	M	SD
Posredovanje je dobrovoljni proces u kojem sukobljene strane uz pomoć treće osobe, posrednika, prepoznaju stvarni izvor sukoba s ciljem pronalaženja različitih mogućnosti i postizanja sporazuma koji zadovoljava potrebe objiju strana.	3.56	0.88	3.49	1.03
Posredovanje je proces u kojem se sukobljene strane uz pomoć treće strane osnažuju da bi pokušale doći do rješenja.	2.81	1.00	2.80	0.64
Posredovanje je proces u kojem sukobljene strane uz pomoć treće osobe razgovaraju o sukobu a medijator odlučuje tko što treba učiniti.	1.81	0.78	2.12	0.51
Posredovanje je proces u kojem treća strana između sukobljenih strana odluči koja je u pravu a koja nije.	1.41	0.87	1.59	1.14
Ukupna prosječna ocjena F=0.232; P=0.631	2.59	1.58	2.95	1.50

Statistički značajnih razlika u odgovorima između skupine socijalnih radnika i studenata socijalnog rada nema, osim kod varijable osposobljenosti ($p=0.0000$). Upravo stoga je zanimljivo da studenti, koji procjenjuju svoje znanje i osposobljenost za posredovanje u prosjeku nižim od socijalnih radnika, zapravo pokazuju suprotno u odgovorima na prethodna dva pitanja, gdje je utvrđeno da znaju više.

3.4. SPREMNOST ISPITANIKA ZA OSOBNIM TRAŽENJEM POMOĆI OD POSREDNIKA

Za primjenu posredovanja u socijalnom radu važna je osobna spremnost ispitanika za traženje pomoći od posrednika u situacijama sukoba u osobnom ili profesionalnom životu. Utvrđeno je da je većina socijalnih radnika (65.6%) i studenata socijalnog rada (70.7%) spremna tražiti pomoć posrednika, no ipak značajan broj ispitanika (oko 1/3) nije zainteresiran za traženje pomoći. Pri obrazloženju spremnosti za traženje pomoći od posrednika socijalni radnici navode sljedeće: *Osoba sa strane lakše uvida moguće pogreške od osobe koja sudjeluje u sukobu...Posrednik pomaže u realnom sagledavanju problema i pronalaženju kompromisa...Posrednik pomaže svojim savjetima i vođenjem do izbora efikasnijih načina rješavanja sukoba...;* a studenti navode: *Posrednik pomaže da ne napadnem odmah drugu osobu, nego da lakše uočim naš problem...da shvatim brže problem i svoje obrambene reakcije...da nepristrano i racionalno sagledam situaciju... Posre-*

dovanje otvara drugačije vidike izvora sukoba...omogućava da izrazim svoje mišljenje i čujem drugu stranu...

Ispitanici opisuju osobu posrednika kao stručnu, pametnu, sa osjećajem za ljude i svakodnevne probleme u životu, povjerljivu, nepristranu, objektivnu, tolerantnu, emocionalno stabilnu, toplu, komunikativnu i obrazovanu. Po njima, posredništvo bi trebalo biti organizirano u sklopu centara za socijalnu skrb, ali bi trebala postojati i mogućnost posredovanja u privatnoj stručnoj praksi, uz savjetovanje.

4. ZAKLJUČAK

Obje skupine ispitanika procjenjuju kako postoji potreba za primjenom vještine posredovanja u socijalnom radu i prepoznaju situacije i područja rada u kojima je posredovanje djelotvoran način pružanja kvalitetne pomoći klijentima. Iako ne postoje statistički značajne razlike u odgovorima ispitanika, može se uočiti sljedeći trend: socijalni radnici procjenjuju svoje znanje i osposobljenost za primjenu posredovanja višom nego što je utvrđeno i obrnuto, studenti ih procjenjuju nižima nego što je utvrđeno. Može se pretpostaviti da je razlog nesigurnosti studenata u manjku životnog i radnog iskustva. U smislu brige studenata da ne pogriješe u svojim postupcima, odnosno svjesnosti o ograničenosti njihovog dosadašnjeg znanja i vještosti u primjeni posredovanja to se može procjeniti pozitivnim. Zabrinjavajuća je samouvjerenost socijalnih radnika, ne toliko zbog diskrepancije između samoprocjene i procjene, koliko zbog činjenice da navode svoje radno iskustvo (za koje pretpostavljamo da nije iskustvo posredovanja) dovoljnim razlogom svoje osposobljenosti za proces posredovanja između sukobljenih strana. Za poznavanje složenijih komunikacijskih i procesnih vještina potrebno je posebno obrazovanje i opće radno iskustvo ne može biti "osposobljavajuće" za primjenu posredovanja. Tek kada postoji takvo obrazovanje, radno iskustvo u tom području povećava spremnost za kvalitetno i pravilno posredovanje.

Zainteresiranost za primjenu posredovanja u radu i spremnost osobnog traženja pomoći upućuju na to da ispitanici prepoznaju važnost te vještine čija bi primjena unaprijedila kvalitetu rada u smislu djelotvornije pomoći klijentima, a i njima samima olakšala rad.

LITERATURA

1. Ajduković M. i Pečnik, N. (1994) **Nenasilno rješavanje sukoba**. Zagreb: Alinea.
2. Auckland, A. F. (1990) **A Sudden Outbreak of Common Sense**. London: Hutchionson Business Books Ltd.
3. Pečnik, N. (1994) Sukobi i strategije njihova rješavanja. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 59-67.
4. Petz, B. (1992) **Psihologijski rječnik**. Zagreb: Prosvjeta.
5. Roberts, M. (1988) **Mediation in Family Disputes**. Hants: Wildwood House Ltd.

*Summary**NEEDS AND INTERESTS FOR MEDIATION IN SOCIAL WORK**Nada Trgovčević**Branka Sladović*

This article presents research on needs and interests of social workers and final year students of social work (N=72) for using mediation skills in work with clients. It has been found that testees recognize situations where mediation is needed and that they are interested to implement these skills in their professional and private life in order to enhance services given to their clients as well as to facilitate work for themselves.