

# Mišljenje sudionika o uspješnosti procesa obiteljske medijacije

---

Rugle, Ivana

Professional thesis / Završni specijalistički

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:460855>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-15**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

PRAVNI FAKULTET

STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Poslijediplomski specijalistički studij iz obiteljske medijacije

**Mišljenje sudionika**

**o uspješnosti procesa obiteljske medijacije**

Mentorica: Prof. dr. sc. Ana Štambuk

# Sadržaj

UVOD .....	1
1. KOMUNIKACIJA.....	4
1.1. Interpersonalna komunikacija.....	4
1.1.1. Važnost osnovnih i naprednih vještina interpersonalne komunikacije za postupak.....	10
obiteljske medijacije .....	10
1.2. Komunikacija u partnerskim odnosima .....	11
1.2.1. Komunikacija i spol.....	14
1.3. Sukobi u komunikaciji.....	16
2. PREGOVARANJE.....	18
2.1. Cilj i ishod pregovaranja .....	20
3. OBITELJSKA MEDIJACIJA .....	21
3.1. Obiteljska medijacija u postupcima razvoda braka s djecom .....	23
3.1.1. Prilagodba djece na razvod roditelja .....	24
3.1.2. Rizici za dijete u situacijama izraženog sukoba tijekom razvoda roditelja .....	26
4. CILJ I ISTRAŽIVAČKA PITANJA.....	28
4.1. Cilj istraživanja .....	28
4.2. Istraživačka pitanja .....	28
5. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA.....	28
5.1. Tip nacrtu istraživanja.....	28
5.2. Sudionici istraživanja .....	29
5.3. Prikupljanje podataka i istraživačka etika .....	29
5.4. Metoda obrade i analize podataka.....	30
6. REZULTATI I RASPRAVA .....	31
6.1. Kakvo mišljenje imaju sudionici obiteljske medijacije o različitim aspektima procesa i ishoda obiteljske medijacije.....	31
6.2. Kako muškarci, a kako žene opisuju svoj doživljaj zadovoljstva procesom i ishodima obiteljske medijacije? .....	38
6.2.1. Kako muškarci opisuju svoj doživljaj zadovoljstva procesom i ishodima obiteljske.....	39
medijacije? .....	39
6.2.2. Kako žene opisuju svoj doživljaj zadovoljstva procesom i ishodima.....	41
obiteljske medijacije? .....	41
6.2.3. Doživljaj muškaraca i žena o zadovoljstvu procesom i ishodima obiteljske medijacije ....	43
7. METODOLOŠKA OGRANIČENJA .....	46
8. DOPRINOS ISTRAŽIVANJA.....	47
9. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA.....	48

LITERATURA.....	50
PRILOZI .....	56

## **Sažetak**

U ovom radu prikazani su rezultati kvalitativnog istraživanja s ciljem dobivanja uvida u mišljenju sudionika obiteljske medijacije o uspješnosti procesa obiteljske medijacije. Također, želio se dobiti uvid kakvo mišljenje imaju sudionici obiteljske medijacije o različitim aspektima procesa i ishoda obiteljske medijacije te kako muškarci, a kako žene opisuju svoj doživljaj zadovoljstva procesom i ishodima obiteljske medijacije.

U istraživanju je sudjelovalo 10 korisnika, od toga podjednak broj muškaraca i žena koji su prošli postupak obiteljske medijacije na kraju kojeg je postignut sporazum. S obzirom na cilj istraživanja korišten je kvalitativni pristup prikupljanja i analize podataka.

Rezultati pokazuju kako sudionici istraživanja, neovisno o spolu, obiteljsku medijaciju jednako doživljavaju kao proces unutar kojeg primjenjujući vještine komuniciranja i pregovaranja donose samostalno odluke, s ciljem razvijanja trajnog roditeljskog partnerstva. Kao važno ističu medijatorovu kompetentnost u postupku obiteljske medijacije. Ovo istraživanja također pokazuje da su bivši supružnici, neovisno o spolu, zaista slični u različitim mjerenim karakteristikama.

Ključne riječi: obiteljska medijacija, komunikacija, kompetencije medijatora, doživljaj obiteljske medijacije, muškarci, žene

## **Abstract**

This paper presents the results of qualitative research with the aim of gaining insight into the opinions of family mediation participants about the success of the family mediation process. As well, we wanted to gain an insight into the opinion of family mediation participants about different aspects of the process and outcome of family mediation, and how men and women describe their experience of satisfaction with the process and outcomes of family mediation.

10 users participated in the research, of which an equal number of men and women who went through the family mediation procedure, at the end of which an agreement was reached. Considering the aim of the research, a qualitative approach to data collection and analysis was used.

The results show that research participants, regardless of gender, equally perceive family mediation as a process within which, applying communication and negotiation skills, they make independent decisions, with the aim of developing a permanent parental partnership. They emphasize the importance of the mediator's competence in the family mediation process. This research also shows that ex-spouses, regardless of gender, are indeed similar in various measured characteristics.

Key words: family mediation, communication, mediator's competences, experience of family mediation, men, women

## **IZJAVA O AUTORSTVU**

Ja, Ivana Ruge, izjavljujem da sam autorica specijalističkog rada pod nazivom:

**MIŠLJENJE SUDIONIKA O USPJEŠNOSTI PROCESA OBITELJSKE MEDIJACIJE**

Potpisom jamčim:

- da je predloženi rad isključivo rezultat mog vlastitog istraživačkog rada
- da su radovi i mišljenja drugih autora/ica, koje koristim , jasno navedeni i označeni u tekstu, te u popisu literature.

U Zagrebu, 08.11.2022.

Potpis autorica/ice:

*Ivana Ruge*

## UVOD

„Obitelj je temeljna društvena zajednica koja je u stalnoj interakciji sa svojim okruženjem. Kao dinamičan, promjenjiv sustav, ona se mijenja zajedno s društvom kojega je dio. Tijekom povijesti obitelj je doživjela niz značajnih promjena. U razdobljima društvenih tranzicija i obitelj se mijenjala i prolazila krize, ali nije nestala. Obiteljske krize su znak da se obitelj mora mijenjati jer njezina struktura, organizacija ili sustav vrijednosti na članove djeluju ograničavajuće i ometaju funkcionalne obiteljske procese“ (Maleš i Kušević, 2011.:42). Patrijarhalna obitelj bila je višegeneracijska, a današnja suvremena obitelj je jednogeneracijska ili dvogeneracijska i samostalno egzistira (Jurčević-Lozančić, 2005.). Te društvene promjene utjecale su na izmjenu klasičnog tradicionalnog modela sklapanja i održavanja braka. „Osnovni okviri suvremene porodice proizlaze iz institucije monogamnog braka i tipična suvremena porodica bila bi ona koja se sastoji od jednog muškarca i jedne žene i različitog broja njihove djece. Naravno, pored ovakve strukture porodica postoje i neke druge strukture koje također nose karakter porodice kao što je primjer porodica koja se sastoji od majke i djece ili oca i djece i jednog i drugog roditelja iz ranijih bračnih ili vanbračnih veza roditelja itd.“ (Stevanović, 2000.:147). Nema više čvrstih granica između obitelji i stvarnog svijeta koji je okružuje. Sve više se žena odlučuje i na ulogu majke i na ulogu poslovne žene, brigu o djeci preuzimaju odgojne ustanove, a sve više dolazi i do rastava brakova (Ljubetić, 2006.:6). Sve je veća stopa razvoda braka, porast brakova bez djece, jednoroditeljskih obitelji i parova s djecom bez sklapanja braka. Jednoroditeljske obitelji postaju centar socioloških zbivanja tek 60-ih godina kada je tradicionalna obitelj doživjela burne promjene uvjetovane smanjivanjem stope fertiliteta, porastom broja razvoda, kohabitacija, izvanbračnih rođenja, te proporcijom ekonomski aktivnih majki (Grozđanić, 2000.:2).

Paralelno sa strukturalnim promjenama u suvremenim obiteljima dolazi i do porasta drugih teškoća u funkcioniranju obitelji – javlja se veća izolacija i otuđenost između članova obitelji, često se manifestiraju teškoće u komunikaciji, sukobi i nasilje u obitelji. Obitelj se u tom previranju vrlo teško snalazi, u stalnoj je borbi između tradicionalnog oblika u kojem prevladavaju klasični odgojni i socijalizacijski modeli obitelji i novih trendova bez jasnih struktura. Razvodi braka, teškoće u komunikaciji i česti sukobi između članova zahtijevaju nove oblike intervencije društva, gdje značajnu ulogu ima i obiteljska medijacija. Osnovni komunikacijski principi, koji proizlaze iz teorije komunikacije, ključni su za medijaciju.



Obiteljska medijacija je kratkotrajni proces koji počiva na procesu rješavanja problema pregovaranjem i *olakšavanju komunikacije* između članova obitelji u kojem im treća osoba pomaže u identificiranju potreba, briga i strahova te osmišljavanju izvedivih i prihvatljivih rješenja sukoba kako bi se postigao zajednički sporazum (Sladović Franz, 2005.). Medijacija se smatra uspješnom ukoliko su korisnici percipirali ishode kroz poboljšanu komunikaciju, postignute dogovore oko pitanja roditeljske skrbi i drugih spornih pitanja, smanjenje i prevladavanje konflikata, kroz stečene uvide i preuzetu odgovornost za vlastita ponašanja (Sladović Franz, 2014.).

Roditelji ili partneri u vezi mogu na djecu utjecati ponašanjem i komunikacijom, a komunikacijski stilovi se razvijaju od djetinjstva odgojem, ponašanjem i pod utjecajem su kulture. Osim komunikacijskih stilova ugrađenih odgojem i obrazovanjem na komunikaciju utječu i osobine ličnosti pojedinca, rodna perspektiva, stavovi, uvjerenja i sl. O tome kakav komunikacijski stil roditelji/partneri izgrade ovisi hoće li njihova ponašanja biti konstruktivna ili destruktivna tj. hoće li doprinositi rješavanju partnerskih sukoba i jačanju kvalitete odnosa ili obrnuto (Kamenov, 2016.). Komunikacija je ključna u partnerskim, a time i obiteljskim odnosima, a medijacija može potaknuti i poboljšati komunikaciju između parova i između roditelja i djece s ciljem postizanja dogovora i kompromisa uz istovremeno učenje kako dalje pregovarati i dogovarati optimalna rješenja u svrhu postizanja zajedničkog sporazuma. Kroz postupak obiteljske medijacije roditelji/partneri (sukobljene strane) imaju priliku osvijestiti da su oni glavni „akteri“ u svom sukobu i da jedini imaju glavne uloge u razrješavanju istih te se usmjeravaju na uvažavanje međusobnih potreba, briga i strahova, na osmišljavanje izvedivih i prihvatljivih rješenja sukoba i postizanje sporazuma (Breber i Sladović Franz, 2014.). Ukoliko se radi o provođenju obiteljske medijacije u kontekstu brakorazvoda, postizanja sporazuma, smanjenja roditeljskih sukoba i veće suradnje roditelja u svim pitanjima roditeljske skrbi - medijacija može pomoći djeci da prihvate razvod i da se dobro prilagode na reorganizaciju obiteljskog života i novu obiteljsku strukturu.

Sukob može nastati i razvijati se u svim razinama obiteljskog života, a obitelji se s njim nose ovisno o količini kontrole, vještinama rješavanja problema, komunikaciji i neslaganju unutar obitelji. One obitelji koje nemaju potrebnu kontrolu i vještine komuniciranja za samostalno rješavanja nesuglasica i problema uz postupak obiteljske medijacije pokušat će postići dogovor uz učenje vještina „zdrave“ komunikacije. Razlikujemo tri obrasca komunikacije prilikom sukoba. Konstruktivno, uzajamno izbjegavanje i obrazac u kojem jedan partner zahtjeva promjene, a drugi se povlači. Od ova tri stila komunikacije prilikom sukoba, jedino je obrazac

konstruktivne komunikacije povezan sa zadovoljstvom i kvalitetom intimnog odnosa, dok su obrasci uzajamnog izbjegavanja rasprave i suzdržavanja, te obrazac u kojem jedan partner zahtjeva promjene, a drugi se povlači, prediktivni za razvod i prekid veze (Christensen i Walczynski, 1997.; prema Kamenov, 2016.). U obiteljskoj medijaciji pokušava se naučiti partnere vještinama konstruktivne komunikacije kako bi se usredotočili na konkretan problem, uočili vlastiti doprinos pojavi tog problema, saslušali partnera, postavili otvorena pitanja, sumirali partnerovo razmišljanje i stajalište, jednom riječju „čuli“ drugu stranu, možda i po prvi put. Obrasci uzajamnog izbjegavanja svojstveni su partnerima koji ignoriraju probleme, ne rade na njihovom rješavanju i obrazac u kojem jedan partner zahtjeva promjene, a drugi se povlači, znaci su nestabilnog braka i prekida zajednice. Obiteljska medijacija trebala bi omogućiti konstruktivnu komunikaciju među partnerima te može pridonijeti smanjenju destruktivnih komunikacijskih obrazaca i sukoba. Mijenjanjem načina komuniciranja može se promijeniti način funkcioniranja unutar obitelji, nošenja sa stresom, odnosa s djecom, smanjenja negativnosti i povećanja pozitivnosti u procesu komunikacije u novim, budućim odnosima.

Poznato je da muškarci i žene različito komuniciraju, što su i potvrdila istraživanja (Nag i Bradac, 1993.; Knapp i Hall, 1997.; prema Hargie, 2004.). Postoje razlike u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji između muškaraca i žena, no te razlike ne treba naglašavati, niti primjenjivati na svaku osobu, ali ih je važno poznavati kao izvor specifičnosti u komuniciranju (Sladović Franc, 2009.). Razlike u komunikacijskim stilovima određene su biološki i socijalizacijski, što utječe na ponašanje muškaraca i žena (Hromatko, 2008.; prema Sladović Franc, 2009.). U obiteljskoj medijaciji važno je poznavati uzroke nesporazuma u komunikaciji kako bi na njima mogli raditi te smanjiti utjecaj na kvalitetu komunikacije u procesu rješavanja spornih pitanja i poboljšati kvalitetu budućih odnosa.

Preduvjet za uspješno provođenje obiteljske medijacije je medijatorova neutralnost, odnosno ne priklanjanje niti jednoj strani te primjena načela nepristranosti treće osobe u pružanju pomoći. Nepristranost znači zahtjev za uspostavu ravnoteže moći, sprječavanje manipulacija, zastrašivanja i prijetnja među strankama i obvezu medijatora/posrednika da jednako poštuje obje strane (Alinčić, 1999.). Neutralnost znači neimanje osobnog interesa u postupku, ne priklanjanje i ne navođenje stranaka na donošenje odluka i ne nametanje predmeta rješavanja dogovora. Sudionici sami moraju donositi zajedničke odluke. Nepristranost i neutralnost uključuju model jednakosti bez nametanja rješenja sudionicima u postupku, davanje jednake pažnje svim članovima i upravljanje postupkom na uravnotežen način (Alinčić, 1999.). S obzirom da u Hrvatskoj nedostaju istraživanja o zadovoljstvu korisnika obiteljskom

medijacijom, u ovom će radu posebna pažnja biti posvećena proučavanju zadovoljstva sudionika različitim aspektima i ishodima obiteljske medijacije s posebnim naglaskom na produbljivanju spoznaja o eventualnim razlikama između muškaraca i žena u pogledu doživljaja zadovoljstva obiteljskom medijacijom.

## **1. KOMUNIKACIJA**

U suvremenom svijetu od svakog pojedinca se očekuje usavršavanje komunikacijskih vještina na osobnoj i profesionalnoj razini. Čovjek kao društveno i socijalno biće svoj osobni i profesionalni razvoj zahvaljuje usvojenim komunikacijskim vještinama. Nemoguće je ne komunicirati, komunikacija je sastavni dio naše svakodnevnice. Ona je proces u kojem se poruke šalju i primaju između najmanje dvije osobe. Učinkovita komunikacija zahtijeva ovladavanje komunikacijskim vještinama. Važnost učinkovite komunikacije učimo od samog rođenja, a odrastajući postajemo svjesni njene ključne uloge u našim interpersonalnim odnosima. Proces komunikacije utječe na stvaranje socijalnih interakcija, a kvaliteta tih interpersonalnih odnosa utječe na kvalitetu komunikacije. S obzirom na to, svaki bi pojedinac trebao neprestano ulagati u razvoj komunikacijskih vještina ako želi biti uspješan u osobnom i profesionalnom životu. Komunicirati znači razmjenjivati poruke, misli, sudjelovati u osjećajima drugih. Pojam komunikacije potječe od latinske riječi “*communicare*” i znači učiniti općim (Fox, 2006.). Ona je sporazumijevanje, proces međusobne interakcije i djelovanja ljudi koji jedni na druge utječu slanjem, odnosno primanjem poruka, misli i osjećaja. Najraširenija definicija komunikaciju određuje kao „proces slanja i primanja poruke“ (Sladović Franz, 2009.:33.). Pojam „komunicirati“ znači nešto priopćiti, biti u nekakvoj vezi, spajati, a komunikativnom osobom se smatra onaj tko se lako snalazi u ophođenju s ljudima, pristupačan je i razgovorljiv (Bašić i sur., 2005.). Prema tome komunikacija je razmjena informacija, ideja i osjećaja verbalnim (vizualnim putem, odnosno digitalnim sredstvima) i neverbalnim putem.

### **1.1. Interpersonalna komunikacija**

Komunikacija se pojavljuje u svim aspektima života, a svi se odnosi odvijaju kroz interpersonalnu komunikaciju (Sladović Franz, 2009.). Interpersonalna komunikacija je dvosmjerni proces u kojem razmjenjujemo poruke i interpretiramo ih (nemoguće je prenijeti poruku bez odnosa sugovornika). Prema tome razlikujemo intrapersonalnu i interpersonalnu komunikaciju koja ovisi o broju uključenih sudionika i verbalnu i neverbalnu komunikaciju.

Hartley (1999.) navodi da interpersonalna komunikacija uključuje i neverbalne znakove, postavljanje pitanja, reflektiranje osjećaja, aktivno slušanje i samootkrivenje (dijeljenje informacija o nama samima s drugima).

Da bi se u postupku obiteljske medijacije sukob konstruktivno riješio uz primjenu komunikacijskih vještina, obiteljski medijator mora vještine komuniciranja kontinuirano unaprjeđivati i poboljšavati. Komunikacijske vještine uključuju komunikaciju koja se koristi u interakciji s drugim osobama. S druge strane socijalne vještine uključuju socijalna ponašanja potrebna za ostvarivanje potreba, prava i želja, bez ograničavanja potreba, prava i želja drugih ljudi (Philips, 1985.; prema Sladović Franz, 2008.). One dakle obuhvaćaju sve interpersonalne i intrapersonalne vještine. Vještina interpersonalne komunikacije je proces u kojem pojedinac primjenjuje niz uvjetovanih i cilju usmjerenih situacija i prikladnih socijalnih ponašanja koja su naučena i kontrolirana (Hargie, 2006.a:13; prema Sladović Franz, 2009.).

Nadalje (Pearson i Spizberg, 1987.; prema Sladović Franz, 2009.) definiraju interpersonalnu komunikaciju kao proces transakcije u kojem se uzajamno pridaje značenje. To je proces davanja verbalnih i neverbalnih poruka i povratnih informacija uz uzajamno pridavanje značenja riječima i simbolima (Sladović Franz, 2009.). Ova definicija je primjenjiva u obiteljskom životu i partnerskim odnosima, jer u njima kontinuirana razmjena verbalnih i neverbalnih poruka dovodi do lakšeg pridavanja značenja riječima te može biti korisna i pridonijeti razvoju kvalitetnijih odnosa.

Karakteristike interpersonalne komunikacije koje su predložili Pearson i Spizberg (1987.; prema Sladović Franz, 2009.) uključuju:

- a) Interpersonalna komunikacija počinje sa samim sobom
- b) Interpersonalna komunikacija je transakcionalna
- c) Interpersonalna komunikacija uključuje sadržajne i odnosne aspekte
- d) Interpersonalna komunikacija zahtjeva da svi komunikatori izraze trenutačnu povratnu informaciju
- e) Interpersonalna se komunikacija sastoji od komunikatora koji su međuovisni
- f) Interpersonalna komunikacija je nepovratna i neponovljiva.

Komunikacija u obiteljskoj medijaciji važna je za unaprjeđivanje obiteljskih odnosa i učenje učinkovitije komunikacije sudionika radi poboljšanja kvalitete života.

Osnovne spoznaje u procesu komunikacije Paul Watzlawick (1967.) prikazao je kroz nekoliko karakteristika (Ajduković i Hudina, 1996.; prema Sladović Franz, 2009.):

- a) Komunikacija se uvijek događa kad su ljudi zajedno, nemoguće je ne komunicirati. Komunikacija nastaje kad se osobe mogu vidjeti.
- b) Svaka komunikacija ima dva gledišta: *sadržajni i odnosni*. Ono o čemu se govori, odnosno radi (događaji, svojstva ljudi) predstavljaju sadržajni aspekt. Odnosni aspekt je ambivalentan. S jedne strane ukazuje na odnos prema sadržajnom aspektu, a s druge prema davatelju ili primatelju poruke. U svakom su komunikacijskom procesu prisutna oba aspekta koja cijelo vrijeme utječu jedan na drugoga.
- c) Komunikacija je *kružna*, nema početak ni kraj, odnosno djelovanje jedne osobe izaziva reakciju na djelovanje druge osobe što je pokretač u komunikacijskom procesu. Svi sudionici komunikacijskog procesa različito doživljavaju početak komunikacije, a početna točka svake komunikacije je uvjetovana prirodi samog odnosa.
- d) Komunikacijski proces sastoji se od verbalne i neverbalne komunikacije i teče kroz *digitalnu i analognu razinu*. Digitalna razina komunikacije je pretežno verbalna jer se odnosi na razmjenu informacije jednoznačnim znakovima. Analogna je neverbalna. Obje razine su nedjeljive i događaju se istovremeno, ali ih je potrebno razlikovati (mogu pokazivati suprotne verbalne i neverbalne poruke).
- e) Komunikacija se može odvijati na komplementarni i simetričan način. Komplementarna komunikacije se temelji na odnosima, odnosno nadređenom i podređenom položaju, a simetrična na jednakosti sudionika. U roditeljskim odnosima je nužna komplementarna komunikacija, a u partnerskim simetrična.

Interpersonalnu komunikaciju određuju tri obilježja (Hartley, 1999.; prema Sladović Franz, 2008.) koji obuhvaćaju komunikaciju „licem u lice“, između dvoje ili nekoliko ljudi unutarmanje grupe, čime se prenose osobne kvalitete i profesionalna uloga.

Komunikacijski proces je dinamičan i sastoji se od sljedećih elemenata (Robbins i Judge, 2009.:370):

- a) pošiljatelja
- b) poruke

- c) kodiranja poruke
- d) povratne informacije
- e) komunikacijskog kanala
- f) komunikacijskog šuma
- g) primatelja
- h) primljene poruke
- i) dekodiranja poruke.

Prema Sladović Franz (2009.) komunikacija kao proces slanja i primanja poruka obuhvaća osnovne elemente komunikacijskog procesa:

- a) komunikator
- b) poruke
- c) komunikacijsko sredstvo
- d) komunikacijski kanal
- e) kod
- f) komunikacijski šum
- g) povratna informacija i
- h) kontekst.

Uloga komunikatora je višesmjerna i konstantna, komunikator prenosi sadržaj poruke. Komunikacijsko sredstvo ovisi o svrsi komunikacije, o našoj nazočnosti i o tome koliko želimo informacija prenijeti. Sladović Franz (2009.) navodi postojanje tri su osnovne vrste komunikacijskih sredstava (Fiske, 1990.; prema Hargie i Dickson, 2004.): prezentacijska sredstva, reprezentacijska sredstva i tehnološko-mehanička. Za interpersonalnu komunikaciju ključna prezentacijska sredstva (glas, lice, tijelo). Komunikatore i sredstva prenosi komunikacijski kanal. Kodovi predstavljaju znakove koje koristi neka grupa ljudi. Komunikacijski šum je sve ono što otežava komunikaciju. Ključan je element komunikacije je povratna informacija jer na temelju nje procjenjujemo uspješnost primljene poruke. Komunikacija se uvijek ostvaruje unutar nekog konteksta i prostornog i vremenskog okvira.

Bit uspješne komunikacije sastoji se u tome da se poruke prenesu tako da doživljaj primatelja odgovara doživljaju pošiljatelja poruke. Učinkovito komuniciranje vezano je uz proces prijenosa poruka i razumijevanje svih sudionika u komunikaciji. Međusobno slušanje

pridonosi uspješnoj komunikaciji. Prema Novaku (2001.) razlikujemo pet načina slušanja i odgovaranja:

- a) savjetovanje i ocjenjivanje partnera (prema njegovom ponašanju, što nije uvijek dobro i ugodno),
- b) analiziranje i interpretiranje partnerovih osjećaja i problema ,
- c) davanje potpore sugovorniku,
- d) radoznalost i ispitivanje koje uključuje prikupljanje dodatnih informacija od partnera,
- e) parafraziranje i razumijevanje.

Preduvjeti uspješne komunikacije prema Tatković, Diković i Tatković (2016.) su samopoštovanje i samopouzdanje, otvorenost, ljubaznost i izbjegavanje stereotipa i predrasuda. Samopoštovanje je vrednovanje samog sebe na pozitivan ili negativan način. Pod utjecajem je vanjskih faktora pa će osobe koje doživljavaju uspjeh imati veći stupanj samopoštovanja i obratno. *Samopoštovanje* je stupanj uvjerenja pojedinca o vlastitim vrijednostima i uspjesima. *Samopouzdanje* je uvjerenje da smo sposobni nešto postići. Kad dođe do raskoraka od onoga kakvi jesmo i kakvi bismo željeli biti dolazi do negativnih emocija, sukoba. Preduvjet dobre komunikacije je i *otvorenost*, povezana je sa samopoštovanjem. Predstavlja vještine iznošenja vlastitog mišljenja, reakcija, govorenja o sebi. Da bi ostvarili bolji odnos sa sugovornikom u komunikacijskom procesu umnogome će nam pomoći *ljubaznost*. Ona se prenosi većinom neverbalnim komunikacijskim znakovima, smiješkom, tonom glasa i dr. Pogotovo je značajna u prvom kontaktu. *Izbjegavanje stereotipa i predrasuda* također je važan preduvjet uspješne komunikacije.

Prema Sladović Franz (2009.) prepreke uspješne komunikacije javljaju se kao ***razlike u percepciji***. Iskustvene razlike partnera u komunikaciji su osnova svih komunikacijskih prepreka. Svaka osoba je sklop svih prijašnjih iskustava baziranih na informacijama dobivenim kroz obrazovanje, život, iskustvo, spol i podrijetlo. Druga prepreka je ***brzanje sa zaključcima*** koja utječe na razumijevanje sudionika u komunikaciji. Osobe tada zaključuju ono što žele, bez provjere. Treća je stvaranje ***stereotipa*** koja se temelji na ljudskoj potrebi generaliziranja. ***Razlike u znanju*** dovode često do teškoće u komunikaciji zbog suženih informacija o temi. ***Manjak interesa*** koja se javlja kao nezainteresiranost primatelja za poruku je peta komunikacijska prepreka. Ako se i pored uloženog napora da se poveća zanimanje primatelja poruke ništa ne dogodi, potrebno je prekinuti komunikaciju. Osobe s niskom razinom

samopouzdanja mogu imati, ovisno o situaciji u kojoj se nalaze *poteškoće u samoizražavanju* pa se i ova odlika smatra preprekom. U komunikacijskom procesu snažne *emocije* mogu uzrokovati poteškoće u slanju poruka. Za vrijeme trajanja takvih emocija osoba nije realna i objektivna pa je komunikacijski proces narušen. Potrebno je pričekati s nastavkom razgovora i odgoditi ga dok se situacija smiri. I zadnja, ali vrlo bitna prepreka u komunikaciji je „*sudar osobnosti*“. S nekim je osobama vrlo teško uspostaviti komunikaciju dok s drugima komunikacija teče glatko. Prepreke mogu dovesti do konflikta i svaka od njih sprječava uspješan proces komunikacije. Brojne prepreke uspješne komunikacije koje uzrokuju nesporazume i probleme u komunikaciji navodi Brajša (2000.), a odnose se na neadekvatno korištenje vještina govorenja i slušanja. Prema Brajši (2000.) nedorečene poruke su glavni uzrok nesporazuma i konflikta u partnerskim odnosima. Nejasne poruke i neaktivno slušanje uzrokuje nastanku konflikata. Partneri moraju biti jasni u izražavanju svojih želja, potreba i osjećaja i poštivanje želja i osjećaja partnera. Na taj način se ostvaruje uspješna komunikacija Brajša (2000.).

„Šum“ u komunikacijskom procesu predstavlja sve ono što otežava komunikaciju. U tijeku komunikacije može doći do slanja nerazumljive informacije ili gubitka dijela poruke koja dovode do „šuma“. Također osoba koja prima poruke može svojom nepažnjom ili nezainteresiranošću poruku pogrešno protumačiti. Sve to otežava postizanje kvalitetne i uspješne komunikacije, nije ju moguće ukloniti, ali ju se može smanjiti i to je jedna od važnijih vještina u komunikaciji. Nefunkcionalna komunikacija dovodi do interpersonalnog konflikta koji se javlja, prema Ajduković i Pećnik (1993.), između osobnih motiva, ciljeva i želja na koji će se oni ostvariti. Zbog nesuglasnosti između potreba i želja nastaje sukob. Postojanje prepreka u komunikaciji dovodi do neuspjeha u komuniciranju i nemogućnosti rješavanja sukoba. U postupku obiteljske medijacije članovi obitelji rješavaju nastali sukob učeći vještine učinkovitog komuniciranja i rješavanja problema kako bi se osnažili za kvalitetnije održavanje budućih obiteljskih odnosa.

Dakle, možemo zaključiti da je komunikacija dvosmjerni proces, ona nije samo prenošenje informacija već i istovremeno primanje povratnih informacija o razumijevanju istih. Neverbalnom komunikacijom prenosimo stavove i emocionalni odnos prema informacijama koje primamo ili odnos prema osobi s kojom se komunicira, dok verbalnom komunikacijom jasno izražavamo osjećaje, misli i želje. Stoga se može reći da je za kvalitetnu komunikaciju u partnerskim i obiteljskim odnosima neophodno slanje jasnih poruka i međusobno slušanje i kako bi se stvorila jaka veza između pojedinaca u socijalnom okruženju.



### ***1.1.1. Važnost osnovnih i naprednih vještina interpersonalne komunikacije za postupak obiteljske medijacije***

Polazeći od najučestalije definicije možemo zaključiti da je komunikacija proces slanja i primanja poruke (Sladović Franz, 2009.:33). Nadalje, Brajša (1993.) navodi da je područje zanimanja interpersonalne komunikacije komunikacija licem u lice koja se odvija između najmanje dvije osobe. U postupku obiteljske medijacije kompetentan obiteljski medijator mora uspostaviti primjeren odnos sa sudionicima u postupku kroz upotrebu komunikacijskih vještina. Vještine su općenito naučeni ili stečeni dio ponašanja i osnovni pokazatelj kompetentnosti. Prema Sladović Franz (2009.) komunikacijske vještine su glavno sredstvo rada u obiteljskoj medijaciji. Biti kompetentan znači imati razvijene komunikacijske vještine, znati ih primijeniti u pravom trenutku i s njima postići željeni cilj.

Osnovne vještine interpersonalne komunikacije su vještine *govorenja i slušanja*. Osobne kvalitete govornika koje mogu pridonijeti procesu komunikacije su: točnost, iskrenost, opuštenost, empatija, jasnoća, tjelesno držanje, kontakt očima, izgled i vokalne kvalitete (Stanton, 2004.; prema Sladović Franz, 2009.:52). Jasnoća uključuje izražavanje jednostavnim i smislenim jezikom. Točnost podrazumijeva korištenje riječi kojima će se dati precizno značenje svojim mislima, govorenje provjerenih činjenica i specifičnih poruka. Empatičnost je uživljavanje u osjećaje i potrebe drugih osoba. Iskrenost je kvaliteta govorenja koja znači ponašanje u skladu sa „samim sobom“. Opuštenost i kontakt očima su ključni u interpersonalnoj komunikaciji jer se smatraju ključnim čimbenikom odnosa. Tjelesno držanje odražava stav prema izgovorenom sadržaju i slušatelju. Vokalne kvalitete uključuju mehaniku govora, brzinu i upotrebu pauza tijekom govorenja (Stanton, 2004.; prema Sladović Franz, 2008.). Mehanika govora uključuje niz mehaničkih vještina i organa.

Uz vještinu govorenja povezana je i vještina slušanja koja obuhvaća ne samo čujenje kao čin primanja poruke, već i pridavanje značenja primljenim zvučnim simbolima (Sladović Franz, 2009.:56). To primanje i interpretiranje poruke predstavlja slušanje i za njega su važne četiri komponente: pozornost, čujenje, razumijevanje i pamćenje (Pearson i Spitzberg, 1987.; prema Sladović Franz, 2009.:57). Važno je poruke čuti, razumjeti i zapamtiti kako bi mogli sugovorniku dati povratnu informaciju s ciljem razvijanja i održavanja kvalitetnog procesa komunikacije. Prema Brajši (2000.) elementi uspješne interpersonalne komunikacije u partnerskim odnosima su razvijene vještine verbalne i neverbalne komunikacije, vještine slušanja i govorenja i korištenja neverbalnih poruka.

Aktivno slušanje jedna od temeljnih socijalnih vještina, a njen cilj je razumjeti sugovornika u potpunosti, primiti sve njegove informacije u cjelovitosti i točno ih interpretirati te pokazati kako ih se razumjelo. Tijekom aktivnog slušanja primatelj, odnosno slušatelj, razumijeva dobivenu informaciju, rješava problem, dijeli interese kako bi razumio poruku te prati verbalne i neverbalne znakove sugovornika. Drugim riječima kad naučimo važnost verbalne i neverbalne komunikacije i razvijemo empatičnosti spremni smo aktivno slušati.

U kontekstu medijacije i komunikacijskih vještina posebno su važni upotreba neutralnog govora, metafora, postavljanja pitanja, reflektiranje, preoblikovanje, normalizacija, parcijalizacija, poticanje uzajamnosti, usmjeravanje na budućnost i zadatak (Breber i sladović Franz, 2014.).

Postavljanje pitanja je komunikacijska vještina koja služi prikupljanju unaprijed planiranih informacija i analizirati ih prije i poslije intervencije. Parafraziranje i reflektiranje se odnosi na davanje povratne informacije sudionika da smo ga čuli.

Empatija je vještina koja uključuje sposobnost razumijevanja emocija drugih i primjernog reagiranja na te emocije. Fokusiranje je usmjeravanje na ono što je bitno. Sažimanje uključuje povratnu informaciju kojom nastojimo korisniku prenijeti smisao onog što je bitno, što je korisnik rekao. Obiteljski medijator u svom svakodnevnom radu primjenjuje komunikacijske vještine s ciljem postizanja dogovora, pratisve verbalne i neverbalne znakove partnerske komunikacije što mu omogućava brzu intervenciju i povratnu informaciju.

Iz svega gore navedenog može se zaključiti da je ključ uspješne komunikacije posjedovanje vještina interpersonalne komunikacije, a upravo medijacija kroz svoju strukturu i pravila rada može osigurati međusobno poštovanje, jednakost i pravednost te olakšati komunikaciju između članova obitelji i sukobljenih strana (Sladović Franz, 2010.).

## **1.2. Komunikacija u partnerskim odnosima**

Komunikacija je temelj svakog bračnog i partnerskog odnosa, a u svakom odnosu u određenom trenutku dođe do sukoba. Za kvalitetu odnosa bitan je način komunikacije na koji se sukob rješava.

Istraživanja partnerskih odnosa pokazala su tri vrste komuniciranja među bračnim parterima, a prema tome Alberti i Emons (1990.; prema Čudina-Obradović i Obradović, 2006.) navode tri vrste komuniciranja, a to su: asertivno, pasivno i agresivno komuniciranje. Asertivno

komuniciranje predstavlja otvoreno iskazivanje misli i osjećaja, visoko samopoštovanje i samopouzdanje i korištenje ja poruka. Partneri koji koriste vještine asertivnog komuniciranja zadovoljniji su kvalitetom komunikacije, jer otvoreno komuniciranju o svim bračnim problemima. Pasivnu komunikaciju karakterizira strah od otvorenog iskazivanja mišljenja i osjećaja da ne bi povrijedili partnera. Oni su pasivni u komunikaciji, imaju negativnu sliku o sebi i izrazito nisko samopoštovanje. Agresivno komuniciranje je treća vrsta komuniciranja u kojima partneri žele povrijediti i poniziti jedan drugoga što dovodi do sukoba i narušavanja partnerskih odnosa.

Kamenov (2016.) navodi da prema teoriji socijalnog učenja ponašanje jednog partnera može biti nagrađujuće ili kažnjavajuće za drugog, što vodi do reakcije drugog partnera. Razmjena nagrađujućih ponašanja doprinosi kvaliteti odnosa, a razmjena kažnjavajućih šteti. Tim ponašanjima partneri mogu direktno utjecati jedni na druge. Drugi faktori, kao što su osobine ličnosti, uvjerenja, prošla iskustva, socijalni kontakti i dr. mogu samo utjecati na vezu putem njih. Partneri iz svoje interakcije uče o kvaliteti svoje veze. Pozitivna interakcija dovodi do uspješne komunikacije i obratno. Teoretičari socijalnog učenja u početku su se usmjeravali samo na komunikaciju, a kasnije su shvatili da reakcije ovise o tome kako partneri interpretiraju određeno ponašanje. Odnosno usmjerili su se na percepciju i na interpretaciju ponašanja (npr. problemi u vezi mogu nastati ne samo zato što partneri izmjenjuju negativna ponašanja, nego i zato što počinju partnerova ponašanja interpretirati negativno). Komunikacijske prepreke i loša komunikacija u partnerskim odnosima dovode do nezadovoljstva odnosom i vrlo često do konfliktnih situacija. Konflikt se često odvija i unutar čovjeka na individualnoj razini (Ajduković i Pećnik, 2007.). Učenje socijalnih vještina kao načina konstruktivnog rješavanja konflikta započinje u ranom djetinjstvu kao dio procesa socijalizacije (Ajduković i Pećnik, 2007.) .Prema tome način na koji partneri rješavaju sukobe ovisi i o ranije usvojenim vještinama u procesu socijalizacije u djetinjstvu unutar vlastite obitelji. Socijalne vještine su naučeni oblici ponašanja koji se uče i uvježbavaju od najranijeg djetinjstva u obitelji, kroz odgoj, obrazovanje i interakciju s okolinom. Što osoba više komunicira s okolinom da bi ostvarila svoje potrebe, a bez ograničavanja potreba drugih, kroz učenje socijalnih vještina, uspostavlja se bolji odnos s okolinom i veće je zadovoljstvo, kako osobno tako i u odnosu (Phillips, 1985.; prema Ajduković i Pećnik, 2007.). Vještina konstruktivnog rješavanja konflikta temelji se na usvajanju i integriranju većeg broja specifičnih socijalnih vještina (Ajduković i Pećnik, 2007.). Partneri koji nisu u najranijem

djetinjstvu usvojili adekvatne socijalne vještine imat će teškoće u komunikaciji i rješavanju konflikata u partnerskim odnosima.

Iz svega navedenog može se zaključiti da razvoj komunikacijskih vještina ne utječe samo na kvalitetu komunikacijskog procesa, nego i na kvalitetu partnerskih odnosa kroz način komunikacije na koji se sukob rješava. Funkcionalna komunikacija među partnerima utječe na zadovoljstvo brakom i partnerskim odnosima, smanjuje stres, a posredno s tim i na poboljšanje komunikacije i odnosa. Nefunkcionalna komunikacija dovodi do problema u odnosima, smanjuje mogućnost rješavanja sukoba i onemogućava rješavanje problema. Podržavajuća partnerska komunikacija povećava zadovoljstvo vezom i potiče smanjenje nastalih sukoba. Upravo u postupku obiteljske medijacije sudionici kroz učenje vještina učinkovitog komuniciranja rješavaju nastali sukoba, a ujedno obiteljska medijacija kroz svoju strukturu i pravila rada osigurava partnerima međusobno poštovanje, jednakost i pravednost (Sladović Franz, 2010.).

Moderne tehnologije nova su domena u partnerskim odnosima i u roditeljstvu što donosi brojne promjene na području interpersonalnih odnosa. One olakšavaju komunikaciju među partnerima, predstavljaju novu dimenziju intimnosti, ali su i jedno od rijetkih područja u kojima često djeca znaju više od roditelja (Vejmelka, 2020.). Komunikacija u digitalnom okruženju ima svoje prednosti jer omogućava lakšu, bržu, jednostavniju i jeftiniju komunikaciju. Nedostatci se odnose na zakašnjelu i ograničenu neverbalnu komunikaciju, što mijenja narav komunikacije u digitalnom obliku (Vejmelka 2020.). Tijekom pandemijske krize ograničenje kretanja i smanjenjem osobnih kontakata, korištenje modernih tehnologija je postalo ključno za održavanje odnosa, što je utjecalo na partnersku i roditeljsku komunikaciju.

Komunikacija među partnerima uz primjenu modernih tehnologija mijenja tradicionalne oblike komunikacije, ona može pozitivno doprinijeti razvoju partnerskih odnosa, ali i s druge strane stvoriti disfunkcionalne obrasce komunikacije (Vejmelka, 2020.). Današnja komunikacija se sve više odvija putem modernih tehnologija i ne temelji se isključivo na komunikaciji „licem u lice“, što predstavlja nedostatak povratne informacija te je ona u ovom obliku ograničena i zakašnjela čime se gubi utjecaj na interakciju (Pearson i Spitzberg, 1987.; prema Sladović Franz 2009.). Prednosti su: brza, jednostavna i jeftina komunikacija na daljinu.

Vejmelka (2022.) navodi da je komunikacija u digitalnom okruženju, kao i komunikacija u tradicionalnom obliku važna za kvalitetu i doživljaj partnerskog odnosa. Partneri mogu doživljavati podršku i prihvaćanje u partnerskom odnosu preko komunikacije putem društvenih mreža baš kao i kod komunikacije »licem u lice« (Whitty, 2008.; prema Vejmelka 2022.).

Korištenje modernih tehnologija u partnerskoj komunikaciji donosi mnogobrojne prednosti i u partnerski odnosima stvaraju osjećaj bliskosti. Nasuprot tome, ukoliko se ta online ponašanja koriste na neprimjeren način mogu inicirati sukob u partnerskim odnosima (npr. online praćenje, nasilničko ponašanje putem interneta, govor mržnje, javno sramoćenje, zastrašivanje, online ovisnost o kocki i dr.). Možemo zaključiti da korištenje moderne tehnologije u komunikaciji u partnerskim i obiteljskim odnosima može biti tema medijacijskih susreta koja od obiteljskog medijatora zahtjeva sveobuhvatnu pripremu za provođenje online medijacije, kontinuirano usavršavanje i edukaciju u području korištenja modernih tehnologija.

Prednosti uključivanja sudionika u online medijaciju su brojne, od lakšeg i jednostavnijeg dogovaranja stručnjaka i sudionika putem elektroničke pošte, zatim slanja dokumentacije, održavanje medijacijskih susreta prostorno udaljenih partnera. Može doprinijeti u situacijama kada su emocionalne reakcije među partnerima još povišene pa partneri mogu izbjegavati boravak u istoj prostoriji s bivšim partnerom što online okruženje omogućuje (Vejmelka 2022.). Nedostatak je nemogućnost praćenja povratnih verbalnih i neverbalnih poruka i tehnička ograničenja koja nastaju npr. prekidom internetskih veza i sl. Važno je upoznati sudionike medijacije s pravilima rada koji uključuje rad daljinu, kao i o tehničkim izazovima online okruženja.

### ***1.2.1. Komunikacija i spol***

Ovim radom posebna pažnja je posvećena proučavanju zadovoljstva sudionika obiteljske medijacije različitim aspektima i ishodima obiteljske medijacije s posebnim naglaskom na produbljivanje spoznaja o eventualnim razlikama između muškaraca i žena u pogledu doživljaja zadovoljstva obiteljskom medijacijom kroz primjenu komunikacijskih vještina. Prema istraživanjima (Nag i Bradac, 1993.; Knapp i Hall, 1997.; prema Hargie, 2004.) u kojem su navedene razlike u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji između muškaraca i žena Sladović Franz (2009.) navodi da se te razlike ne trebaju naglašavati, niti mogu vrijediti za svakog pojedinca. Npr. žene u odnosu na muškarce se više smiju, neposrednije su u interpersonalnim odnosima, brže stupaju u interpersonalne odnose. Žene su u komuniciranju više usmjerene na partnera, što pokazuju kontaktom očima, kimanjem glavom, postavljanjem potpitanja i sl. (Olson i Defrain, 2003.; prema Čudina-Obradović i Obradović, 2006.). Žene su, prema drugom istraživanju, sklonije u komuniciranju otvoreno govoriti o svojim osjećajima, a muškarci se teže otvaraju, rjeđe razgovaraju o emocijama i češće vole razgovarati o stvarima (Dimbleby i Burton, 1998., Hargie i Dikson, 2004.; prema Sladović Franz, 2009.). Prema Hallu i

suradnicima (2016.) koji su proveli istraživanje o razlikama neverbalne komunikacije muškaraca i žena, žene se u interakciji više smiješe, češće i duže ostvaruju kontakt očima i u interakciji žena – žena i žena –muškarac, dok muškarci održavaju veću prostornu udaljenost sa sugovornikom nego što su to činile žene. Žene više koriste govor tijela, kimaju glavom, komuniciraju rukama (pokreti ruku pratili govor). Tannen (1995.; prema Hargie i Dickson, 2004.; prema Sladović Franz, 2009.) iz istraživanja navodi da postoje razlike prilikom govorenja o osobnim problemima između muškaraca i žena. Žene prilikom govorenja o osobnim problemima očekuju slušanje, podršku i razumijevanje, što najčešće dobivaju od žene sugovornice. Muškarci daju konkretan savjet za rješavanje tog problema.

Neki autori podržavaju teorije o spolnim razlikama u upotrebi jezika. Oni navode da dječaci i djevojčice nasljeđuju različite norme tijekom svog razvoja, te kroz druženje s drugim spolom usvajaju specifične oblike uporabe jezika (Mulac, 1998.; Hargie i Dickson, 2004.; prema Sladović Franz, 2009.). U društvenom životu postoje stereotipi o razlici muškaraca i žena koji imaju veliko značenje, jer utječu na doživljaj vlastitog identiteta.

Prema istraživanju muškarci su kompetitivniji, racionalniji i asertivniji od žena, dok su one emocionalnije i toplije (Hartley, 1999.). Velik utjecaj na razlike između muškaraca i žena uvjetuje društvo u kojem osoba odrasta. Spolne razlike u ponašanju stvaraju različite socijalne strukture, a najviše različite uloge muškaraca i žena. Hyde (2007.) navodi da, što je veći raskorak između statusa muškaraca i žena u nekom društvu, to će veće biti i komunikacijske spolne razlike. U društvima gdje je taj status izjednačen, razlike će biti manje. Postoje razlike između muškaraca i žena prema odgovoru na osobni problem i poteškoće. Tannen (1995.; prema Hargie i Dickson, 2004.) navodi da žene u situaciji kad imaju problem očekuju od sugovornika aktivno slušanje, uz podršku i razumijevanje. Suprotno ženama, muškarci problem odmah rješavaju. To je razlog nesporazuma i frustracija s obje strane, jer muškarci smatraju da žene samo pričaju o problemima, a ne rješavaju ih, dok žene smatraju da su neshvaćene (Tannen, 1995.; prema Hargie i Dickson, 2004.)

Razlike u komunikacijskim stilovima muškaraca i žena su biološki i socijalizacijski uvjetovane (Hromatko, 2008.; prema Sladović Franz, 2009.). Poznavanje tih razlika važno je kako bi se one u društvu prepoznale i prihvatile. Prihvatanje i razumijevanje razlika u komunikaciji između spolova omogućava nam prepoznavanje uzroka nesporazuma u komunikaciji i odnosima, što je izuzetno značajno za obiteljsku medijaciju zbog rada na poboljšanju kvalitete komunikacije i smanjenja sukoba u bračnim i partnerskim odnosima.

### 1.3. Sukobi u komunikaciji

Sukobi su svugdje oko nas i teško ih je kontrolirati i izbjegavati. Oni su sve češća pojava u komunikaciji i sastavni su dio našeg života. U svakodnevnom razgovoru u kojem izražavamo svoje mišljenje dolazimo do sukoba. U svakodnevnim se interakcijama, unutar obitelji i u zajednici susrećemo s pojmom sukoba. U ljudskoj je prirodi urođena borba za prava i interese i kad dođe do nesklada između njih dolazi do sukoba. Sukob se javlja u situaciji gdje pojedinac ili grupa dožive razlike neusklađivim ili vide jedni druge kao prijetnju svojim potrebama i vrijednostima, odnosno to je situacija suprotna zbivanjima, nastojanjima, ponašanjima i doživljajima (Ajduković i Sladović Franz, 2003.). Učinkovita i zdrava komunikacija može biti dobra alternativa za prevenciju istih. Sukob ne mora biti nužno negativan, može dovesti do osobnog rasta. Sam proces rješavanja sukoba podrazumijeva da je za rješavanje sukoba potrebno vrijeme, a pojam rješavanja se odnosi na konstruktivno, nenasilno rješavanje u kojem se vodi računa o interesima i odnosima strana u sukobu. Radi se o procesu koji potiče dijalog, rješavanje problema, pregovaranje, pomirenje, prevenciju i smanjivanje upotrebe nasilja (Gutlove, 1999.; prema Ajduković, 2003.) Kroz konflikte ljudi izražavaju svoje osobnosti i identitet, dolaze do definiranja problema. Što točnije odrede problem veća je vjerojatnost da će ga riješiti. Sukob je zdrav i koristan ako se pravilno u njemu postupa. Prema Blažeka Kokarić (2007.) sukobi mogu biti poželjni ili nepoželjni ovisno o posljedicama koje izazivaju, da li se njima upravlja na konstruktivan ili destruktivan način. Postoje više definicija sukoba, a većina **sukoba** se mogu opisati kao neslaganja dviju ili više osoba u interakciji koji percipiraju da imaju neusklađene ciljeve. Bliske veze koje nemaju sukoba su vrlo rijetke. Većina parova ima između 1 i 3 sukoba tjedno, uključujući 1 do 2 iznimno neugodna sukoba mjesečno (Guerrero, Andersen i Afifi, 2001.). Vjerojatnije je da će zadovoljni parovi raspravljati o neslaganjima, a nezadovoljni parovi umanjivati i izbjegavati problem (Guerrero i sur., 2001.). Znanstvenici se slažu da je sukob dinamičan i da prolazi kroz određene faze, sam po sebi nije ni dobar ni loš, već neizbježan i nužan. Prema Ajduković i Pečnik (2007.:9) sukob nastaje „zbog nesuglasnosti ciljeva, želja ili načina njihova ostvarenja.“ Zbog nesuglasnosti potreba i želja nastaje sukob među pojedincima koji se bore za svoje interese (Ajduković i Pečnik, 2007.) Sukob ima i nekoliko ključnih elemenata, koji nam pomažu u analizi toga pojma. Morton Deutsch (1973.; prema Brajša, 1994.:197) navodi ključne elemente sukoba: „raniji odnosi partnera, ponašanje u toku konflikta, glavni problem, socijalna sredina, promatrači, strategija rješavanja i posljedice.“ Stoga sukob se pojavljuje isključivo između pojedinaca u interakciji koji svoj međusobni odnos ne mogu napustiti bez negativnih posljedica. Ti interpersonalni odnosi nas

okružuju u svakodnevnom životu. S obzirom na prirodu interpersonalnih odnosa i sami su interpersonalni sukobi sve učestaliji. Interpersonalni sukobi pojavljuju se onda kada smo neodlučni oko toga što bi trebalo učiniti, kada smo rastrgani između vlastitih motiva, ciljeva i metoda rješavanja tog sukoba (Ajduković i Pečnik, 2007.:9).

Razlikujemo tri stila komunikacije prilikom sukoba. Konstruktivno rješavanje sukoba, uzajamno izbjegavanje i suzdržavanje izahtijevanje promjene i povlačenje. Konstruktivno rješavanje sukoba povezano je sa zadovoljstvom intimnog odnosa, otvorenim raspravama o konfliktnim temama, pozitivnim izražavanjem emocijama i kreativnom rješavanju sukoba. Uzajamno izbjegavanje i suzdržavanje karakteristično je za partnere koji izbjegavaju i ignoriraju postojanje problema, te izbjegavaju njegovo rješavanje. Treći stil komunikacije karakterizira pokušaj jednog partnera za promjenom na način da uključuje drugog u raspravu kritizirajući ga, dok on izbjegava temu ili odlazi iz nastale situacije. Od ova tri stila komunikacije prilikom sukoba, jedino je stil konstruktivne komunikacije povezan sa zadovoljstvom intimnog odnosa, dok su stilovi uzajamnog izbjegavanja rasprave i suzdržavanja izahtijevanje promjene i povlačenjeprediktivni za razvod i prekid veze (Christensen i Walczynski, 1997.).

Prepoznavanjem uzroka sukoba u komunikaciji uspješno bi razriješili sukob bez poteškoća i otežane komunikacije. Kada bi partneri prepoznali što ih je to dovelo do sukoba u kojem su se našli, vjerojatno sukob ne bi dugo ni trajao, te bi se problem riješio u samom početku. Prepoznati uzrok sukoba i na njega djelovati u smjeru uspješnog rješavanja nazivamo konstruktivnim sukobima. „Konstruktivno rješavanje konflikata pretpostavlja aktivan odnos prema problemu, u kome će svaki sudionik voditi računa kako o svojim potrebama i željama, tako i o potrebama i željama druge strane“ (Carnevale i Pruitt, 1992.; prema Ajduković i Pečnik, 2007.:10). Konstruktivno vođeni sukobi rješavaju se mirnim putem i posljedice za partnere su obično pozitivne i smanjuju napetost. Ishodišta konstruktivnog rješavanja sukoba (Prutzmanetal., 1988.; prema Ajduković i Pečnik, 1994.) navode da sukobi postoje, sami neće nestati, mogu dovesti do osobnog rasta, nisu uvijek dobri niti loši. Mnogo je različitih rješenja svakog sukoba, što točnije odredimo problem, to je vjerojatnije da ćemo ga riješiti. Svatko neće odrediti problem na isti način. Ako je konflikt destruktivan tada se nasilje povećava. U konstruktivnom sukobu pozitivni osjećaji također se povećavaju, rastu. Što više potvrđujemo



vrijednost drugih i sebe, to ćemo lakše riješiti sukob. Ponekad možemo naći rješenje u kojem svatko pobjeđuje.

U konačnici, možemo zaključiti da je nezdrava, nepotpuna i loša komunikacija uzrok svakog sukoba. Sukob je zdrav i koristan ako se pravilno u njemu postupi. Deset mogućih uzroka sukoba u komunikaciji navodi Lay (1981.; prema Brajša, 1994.:201):

- a) Semantički nesporazumi - neusklađenost ili različitost tumačenja značenja pojedinih činilaca
- b) Zamjena komunikacijskih razina – međusobno miješanje informacijske, samootkrivajuće, kontaktne i apelacijske razine komuniciranja
- c) Neprikladna emocionalna pratnja
- d) Neobaziranje na neverbalnu pratnju – u njoj se često nalaze uzroci i povodi konfliktne situacije
- e) Verbalno – neverbalna usklađenost
- f) Amorfnost stila komunikacije – bezličnost komuniciranja s drugima
- g) Fragmentarni stil komunikacije – poruke su nepotpune
- h) Reaktivni stil komunikacije – poruke su defenzivne ili ofenzivne
- i) Simetrična eskalacija – međusobno nadmetanje i suparništvo
- j) Kruta komplementarnost – fiksirane pozicije unutar komunikacijskih odnosa.

Na osnovu gore navedenog možemo zaključiti kako je uzrok svakog sukoba loša komunikacija u kojoj izostaje aktivno slušanje, a upravo u postupku obiteljske medijacije sudionici uče učinkovito komunicirati kako bi riješili sukobe i sporna pitanja (Breber i Sladović Franz, 2012.: 122).

## **2. PREGOVARANJE**

Definicija obiteljske medijacije počiva na načelima rješavanja problema pregovaranjem i olakšavanjem komunikacije između članova obitelji u kojem im treća osoba -medijator, pomaže u identificiranju potreba, briga i strahova, te osmišljavanju izvedivih i prihvatljivih rješenja sukoba kako bi se postigao zajednički sporazum (Sladović Franz, 2005.). Medijacija olakšava proces pregovaranja za one sudionike u sukobu kojima je pomoć potrebna. Proces medijacije

ima čvršću strukturu od pregovaranja, koja omogućava strankama u sukobu da pregovaraju na način koji ne bi mogli bez posrednika, kroz pravila rada koja potiču međusobno poštovanje i olakšavaju komunikaciju i osigurati pravednost (Roberts, 1988.; prema Sladović Franz, 2005.). Jedna od definicija pregovaranja glasi: „pregovaranje je komunikacijski proces dviju ili više zainteresiranih i razumnih strana kojim one pokušavaju naći zajedničko rješenje za svoje potrebe i interese“ (Tudor, 2009.:14). Pregovaranje se definira i kao jedna od najstarijih komunikacijskih vještina. Pregovorima nastojimo na civiliziran način zadovoljiti svoje želje u situaciji kada druga strana kontrolira što mi želimo. „Pregovaranje predstavlja akciju kojom jedna strana nastoji riješiti svoje potrebe posredstvom druge osobe uz njezin pristanak. Pregovaranje predstavlja stalnu interakciju i dijalog između pregovaračkih strana kako bi se našlo rješenje koje predstavlja maksimalnu korist za obje strane“ (Tudor, 2009.:14). U cijelom procesu pregovaranja verbalna i neverbalna komunikacija ima značajan utjecaj na rezultate pregovora. Naime, tijekom cijelog komunikacijskog procesa potrebno je da osim slušanja pratimo i neverbalne znakove druge strane u komunikacijskom procesu. Također je potrebno uvijek imati u vidu da se želi postići željeni ishod jer će tada obje strane biti zadovoljne, ali se i stvara dobra podloga za buduće odnose. Pregovaranje zahtijeva davanje i uzimanje, to je mjesto gdje možemo napraviti ustupke koji nama malo znače, a dati drugoj strani nešto što njoj puno znači. Uzajamnost je proces unutar kojeg „vraćamo uslugu“ i uzvraćamo ponudu koju napravi druga strana. Pri tome moramo imati povjerenja u sam postupak i u pregovarače, raspolagati s informacijama potrebnim za vođenje postupka i moć suočavanja sa situacijom kada pregovori ne idu u željenom pravcu. U početku razvoda braka svaki od partnera sam za sebe razmatra opcije u kontekstu dobitka i gubitka, a zajednički interesi se ignoriraju. Upravo zbog toga, pregovorima treba poticati dobru volju, bez obzira na razlike u interesima. Dobro pregovaranje ostavlja svakom sudioniku postupka zadovoljstvo i spremnost za ponovnu međusobnu komunikaciju i suradnju. Dobri pregovori značajno doprinose izgradnji kvalitetnijih partnerskih i obiteljskih odnosa, koji će pružiti trajna, kvalitetna rješenja uz zadovoljenje potrebe svih strana u sukobu i izbjegavanju budućih problema i sukoba. Kvalitetno odrađeni pregovori nam osiguravaju rješavanje budućih problema.

## 2.1. Cilj i ishod pregovaranja

Ciljevi predstavljaju potrebe, želje i prioritete koji se razmatraju prije pregovora, a ishodi moguće rezultate. Što je pregovor bolji, to je bolji ishod. Hercigonja (2017.) navodi četiri ishoda u pregovaranju:

- a) win-win
- b) win-lose
- c) lose-win
- d) lose-lose.

Win-win je pozicija u kojem obje strane pobjeđuju. Ovaj ishod pronalazi zajedničke koristi u svim međuljudskim odnosima. To je idealni slučaj i pozitivan osjećaj pregovora za obje strane. Svi sudionici postupka su zadovoljni i pokazuju spremnost za ponovno međusobno komunikaciju i suradnju.

Win-lose je slučaj u kojem ja dobivam, a ti gubiš. Tom će se pozicijom jedna strana uvijek naći u nepovoljnijem položaju, što može izazvati nove probleme. Takva vrsta interakcije nije poželjna.

Lose-win je slučaj u kojem ja gubim, a ti dobivaš. U ovom je ishodu poraz siguran, jer nema nikakvih očekivanja i zahtjeva. Ovakvim se pristupom koriste oni kojima je važan dobar odnos s drugom stranom, bez obzira na tokakve će biti rezultat i posljedice pregovora.

Lose-lose je slučaj u kojem su obje strane na gubitku (Hercigonja, 2017.).

Pregovori će biti najuspješniji onda kada su obje strane iz pregovora izašle zadovoljne. Vrlo važna komponenta svakog pregovaračkog sustava jest uspješna komunikacija, a ona omogućava znatno bolje razumijevanje potreba i strategija dok s druge strane otvara te iste prostore za razmjenu mišljenja, ali i pronalaženje novih ideja, posebice kreativnih rješenja (Tomašević Lišanin, 2004.).

Za razvoj obiteljske medijacije najutjecajnija je bila teorija pregovaranja (Fisher i Ury, 1981.; prema Sladović Franz, 2005.: 13), prema kojoj su definirani osnovni elementi pregovaranja:

- a) odvojiti osobe od problema (zajedničko „napadanje“ problema, a ne međusobno),
- b) usmjeriti se na interese, ne na pozicije, jer početno iskazane pozicije ne odražavaju nužno ono što osobe stvarno žele ili trebaju,

- c) stvoriti što više solucija kako bi mogli odabrati onu koja zadovoljava sve strane u sukobu)
- d) prihvatiti objektivne kriterije.

Posebni naglasak na posredovanju ima upravo pomak od pozicionog prema interesnom pregovaranju, dakle pomak od iskazanih zahtjeva prema interesima koji se određuju kao brige i potrebe strana u sukobu koji se trebaju zadovoljiti kako bi bili zadovoljni s rješenjem pregovora (Kruk, 1997.). Upravo obiteljska medijacija pruža značajno iskustvo učenja kako pregovarati i iskustvo postizanja sporazuma u teškoj situaciji, s ciljem donošenja održivih i kvalitetnih obiteljskih odluka (Sladović Franz, 2005.).

### **3. OBITELJSKA MEDIJACIJA**

Obiteljska medijacija podrazumijeva strukturiran proces rješavanja sukoba i spornih pitanja među članovima obitelji uz pomoć treće osobe – obiteljskog medijatora, u svrhu postizanja zajedničkog sporazuma (Breber i Sladović Franz, 2014.). To je proces rješavanja problema pregovaranjem i olakšavanjem komunikacije sudionicima različitih interesa članova obitelji, u kojem im obiteljski medijator kao treća strana pomaže u identificiranju spornih pitanja i potreba te traženju najprihvatljivijih rješenja sukoba na dobrobit svih članova obitelji. Prema tome, cilj i svrha obiteljske medijacije nije utvrditi tko je od sudionika u pravu, već pronalaženje prihvatljivog rješenja spornih pitanja i postizanje zajedničkog sporazuma. Kvalificirani medijatori usmjeravaju sudionike u postupku i pomažu im kako bi uspostavili konfliktom prekinutu komunikaciju, iznijeli svoju stranu priče, omogućili im postizanje dogovora sa što manje negativnih posljedica za sve članove obitelji. Uloga medijatora je osobito djelovati u najboljem interesu djeteta te usmjeravati roditelje na zaštitu djetetovih prava i uvažavanja djetetove uloge i mišljenja. Članovi obitelji u obiteljskoj medijaciji samostalno donose rješenja za dobrobit cijele obitelji, ali istovremeno uče učinkovitije komunicirati i pregovarati kako bi se osnažili za kvalitetnije održavanje budućih obiteljskih odnosa, neovisno o promjenama i reorganizaciji obiteljskog života. Upravo medijacija kroz svoju strukturu i pravila rada može osigurati međusobno poštovanje, jednakost i pravednost te olakšati komunikaciju između sukobljenih strana (Sladović Franz, 2010.).

Termin sukob i spor nemaju jednako značenje iako se često tako koriste. Spor se često koristi u kontekstu provedbe pravnog postupka, dok nesuglasice i sukobi ne moraju prerasti u spor. Donošenje rješenja sukoba i sporova u obiteljskoj medijaciji ima svoje prednosti u odnosu na rješenja donesena sudskim putem (Roberts, 1988.):

- a) odluke donose oni koji s njima trebaju živjeti
- b) samostalno donošenje odluka povećava vjerojatnost ostvarivanja sporazuma
- c) razvijanje trajnog roditeljskog partnerstva u najboljem interesu djeteta
- d) medijacija je uvijek usmjerena naprijed, u budućnost
- e) dogovori postignuti u medijaciji mogu se lakše mijenjati, kada se okolnosti promijene
- f) medijacija pruža iskustvo učenja kako pregovarati i dogovaranje optimalnih rješenja
- g) medijacija omogućava da obitelji uspostave kontrolu nad konfliktom prekinutom komunikacijom radi donošenja odluka i zadržavanja odgovornosti za kvalitetu života članova obitelji.

Medijator strukturira i olakšava proces u kojem strane donose zajedničke odluke i određuju rezultate/rješenja na način koji zadovoljava interese svih uključenih u sukob/spor." (Kruk 1997.; prema Sladović Franz 2005.:4). Osnovne karakteristike medijacije su (Roberts, 1988.): nepristranost, dobrovoljnost, povjerljivost odnosa između posrednika i sukobljenih strana te proceduralna fleksibilnost. Dobrovoljnost sudjelovanja je temeljno načelo obiteljske medijacije. U tom prvom, predmedijacijskom postupku obiteljski medijator treba pojasniti prednosti medijacije, postupak i uloge sudionika kako bi oni donijeli odluku je li medijacija za njih prikladan način rješavanja sporova i sukoba te s druge strane procijeniti jesu li ostvarene pretpostavke za ulazak u obiteljsku medijaciju (spremnost na suradnju, kompetentnost i ravnoteža moći - Parkinson, 2011.). Spremnost na suradnju predstavlja minimum želje i motivacije za rješavanje sukoba, kompetentnost je sposobnost strana u sukobu da samostalno donesu njima prihvatljivu i održivu odluku i preuzmu kontrolu nad sukobom. Ravnoteža moći je neophodna da bi se u procesu obiteljske medijacije pregovaranjem postigao sporazum. Uloga obiteljskog medijatora je prekinuti posredovanje ukoliko utvrdi da postoji neravnoteža moći i da bi se dogovor postigao pod prisilom druge osobe. Medijacija omogućava iskustvo učenja pregovaranja i usvajanja novih komunikacijskih vještina usvrhu osnaživanja korisnika kako bi samostalno riješili probleme i sukobe. Medijacija poboljšava komunikaciju među članovima

obitelji, smanjuje sukobe, dovodi do miroljubivih dogovora, osigurava zdrave kontakte između djece i roditelja, u skladu s dobrobiti djeteta, snižava socijalne i gospodarske troškove razvoda. Medijacija se smatra uspješnom ukoliko su korisnici percipirali ishode kroz poboljšanu komunikaciju, postignute dogovore oko pitanja roditeljske skrbi i drugih spornih pitanja, smanjenje i prevladavanje konflikata, kroz stečene uvide i preuzetu odgovornost za vlastita ponašanja (Sladović Franz, 2014.).

### **3.1. Obiteljska medijacija u postupcima razvoda braka s djecom**

Razvod braka roditelja za djecu je najintenzivnije stresno iskustvo koje izaziva intenzivne emocionalne reakcije: tuge, straha, nesigurnosti, tjeskobe, osjećaja krivnje, preuzimanja odgovornosti za sukobe roditelja i konflikt lojalnosti. Razvod pred dijete stavlja zahtjev za prilagodbu novim uvjetima života. Kod većine razvoda dijete se nakon početne uznemirenosti s vremenom prilagodi novonastalim uvjetima i novom načinu života, osobito ako i dalje ima dobar kontakt s roditeljima. Međutim, za dijete je problem ako je prije razvoda svjedočilo snažnim sukobima roditelja te ako se oni nastavljaju i nakon razdvajanja roditeljskog para. Roditelji tu situaciju mogu djetetu olakšati kroz pružanje podrške i razumijevane djetetovih reakcija, a isto tako i otežati. Oni zbog vlastite nemogućnosti suočavanja sa stresnim situacijama u kojim se nađu i nespремnosti za preuzimanje odgovornosti za razvoj odnosa sa djetetom i bivšim partnerom neprimjereno reagiraju, nažalost i manipuliraju s djetetom. Upravo je tu ključna uloga medijatora koji će kroz strukturirani proces obiteljske medijacije vratiti odgovornost roditelja za dobrobit djece kroz poštovanje prava djeteta na kontinuiranu i nesmetanu komunikaciju, razvoj i održavanje odnosa s oba roditelja nakon razvoda, neopterećene sukobom roditelja i drugih odraslih članova obitelji.

Pitanje zaštite dječje dobrobiti u obiteljskim se odnosima, posebice razvodu braka, postavlja kao primarno. Dijete nije stranka u postupku razvoda braka, već ima mogućnost sudjelovanja u postupku. Da bi se spriječila zloupotreba dječjih prava i interesa, roditeljima treba pomoći u osnaživanju njihovih resursa i jačanju njihovih odgovornosti da bi bili kompetentniji u donošenju odluka koje se tiču njihove djece kroz sudjelovanje u procesu obiteljske medijacije koja vraća odgovornost roditeljima na dobrobit njihove djece.

### ***3.1.1. Prilagodba djece na razvod roditelja***

Obitelj je prva i prirodna škola djeteta u kojoj stječe vještine i znanja, razvija psihofizičke sposobnosti, umijeće komuniciranja i pridonosi usvajanju moralnih ponašanja. U odgojnom procesu ključna je uloga roditelja i njihova međusobna suradnja. Nezainteresiranost i ravnodušnost roditelja demotivirajuće je za interpersonalnu komunikaciju u obitelji. Problemi u obiteljskoj komunikaciji pojavljuju se zbog netočnog zapažanja osjećaja i neprimjerenog reagiranja na njih. Za uspješnu obiteljsku komunikaciju za sretniji i radosniji život u obitelji potrebno je znati prepoznati svoje i tuđe osjećaje i znati adekvatno reagirati na njih (Ouklender, 1988.; prema Bratanić, 1992.). Osnovno pravilo komuniciranja u obitelji je izražavanje osjećaja, zapažanje, razumijevanje i prihvaćanje. Za uspješnu komunikaciju važno je prepoznati, osvijestiti i prihvatiti svoje osjećaje, kako bismo mogli prepoznati i prihvatiti osjećaje drugih. Dobra i zdrava razina obiteljske komunikacije uključuje konflikte, kao i pozitivne osjećaje. Roditelji moraju pomoći djetetu da prihvati svoje osjećaje, te u krugu obitelji usvoji umijeće interpersonalne komunikacije. Obitelj je zajednica u kojoj se prvo odgajaju osjećaji koji nam daju istinsku vrijednost. Osjećaji učvršćuju odnos ali ako ih nismo svjesni ne možemo ih ni verbalizirati. Osjećaji nas potiču na akciju. Energija koja nas potiče može biti pozitivna i negativna. Potiskivanjem osjećaja oduzimamo energiju i onemogućavamo uspješnu komunikaciju. Ne možemo ih kontrolirati ako ih ne osvijestimo. Trebamo dopustiti osjećajima da se dogode, prepoznati ih, osvijestiti i prihvatiti. Tada ćemo i preuzeti odgovornost za njih, usmjeravati njihovo djelovanje kroz razvoj verbalne i neverbalne komunikacije. Djetetu je bitno u obiteljskoj komunikaciji usvojiti iskustvo verbalizacije osjećaja, usvajanja vještine slušanja i govorenja. Opisujući svoje osjećaje dijete postaje svjesno što stvarno osjeća. Djecu treba učiti i usvajanju vještina aktivnog slušanja da bi u konfliktnoj situaciji što bolje uspjeli riješiti konflikt. Treba im dopustiti da se spontano, slobodno izražavaju te osjećaju cijenjeno i prihvaćeno zbog onog što jesu. Na taj način razvijaju samopoštovanje, a veće samopoštovanje omogućava djetetu veće uvjerenje u svoje sposobnosti. Djeca koja imaju pozitivnu sliku o sebi lakše uvažavaju tuđe mišljenje i potrebe drugih, te lakše rješavaju konfliktne situacije. Kroz zdravu obiteljsku podršku i razvoj komunikacijskih vještina dijete stječe umijeće zdravog komuniciranja i življenja.

U postupku razvoda braka roditelji često misle da njihova djeca neće razumjeti što je to razvod, pa o tome uopće ne razgovaraju s njima. No, djeca se lakše prilagođavaju nastaloj situaciji ako znaju što se događa i ako imaju podršku njima bliskih ljudi. Dijete treba biti zaštićeno od sukoba

odraslih, znati unaprijed što će se dogoditi te imati kontakt s oba roditelja ako je to u njegovom interesu.

Buljan-Flander i Karlović (2004.) smatraju da roditelji prilikom razvoda ne bi trebali tražiti od djece da biraju strane kako bi izbjegli konflikt lojalnosti. Važno je naglasiti da su susreti i druženja pravo djeteta te pravo i dužnost oba roditelja. Roditelj koji ne živi s djetetom ima pravo i dužnost u kontinuitetu i redovno provoditi vrijeme s djetetom, a roditelj s kojim dijete živi osigurati ostvarenje tog prava. Od izuzete je važnosti da oba roditelja imaju dobar uvid u vlastite emocionalne reakcije kao i verbalne i neverbalne poruke koje šalju djeci. Ovo je izuzetno važnokako kod djeteta ne bi izazvali osjećaj da pokazivanjem ljubavi i želje za provođenjem vremena s jednim roditeljem izdaju drugog.

Bez obzira na dob svako dijete ima potrebu za sigurnošću, pripadanjem, ljubavlju, predvidljivošću, učenjem i druženjem s vršnjacima. Zadovoljenje tih potreba najvažnije je u obitelji. Međutim, u postupku razvoda braka dijete se suočava s nepredviđenim i teškim događajima i tada mu se život čini nestabilnim i nepredvidljivim. Stoga je potrebno poznavati brojne kognitivne i emocionalne reakcije djece na razvod. U dojenačkoj dobi djeca su svjesna emocionalne klime i mogu osjetiti tugu, uznemirenost ili nezadovoljstvo (znemirenija su, sklona promjenama dnevne rutine). Roditelji se trebaju držati uobičajene rutine uz pružanje nježnosti i topline. Mala djeca primjećuju nedostatak jednog roditelja, prema tužnom roditelju pokazuju empatiju, ali i ljutnju. Teško se odvajaju od roditelja, ponekad promjene rutinu dnevnog i noćnog spavanja i imaju i noćne more. Roditelji im trebaju dati više podrške kroz verbalno i neverbalno potvrđivanje ljubavi i nježnosti. Djeca predškolske dobi i nižih razreda osnovne škole znaju da jedan roditelj više ne živi u istom domu, za razvod često krive sebe, pokazuju znakove tuge i žalosti zbog odsustva jednog roditelja, ponekad su agresivni i ljutiti prema roditelju kojeg „optužuju“, brinu o promjenama u svakodnevnom životu, mogu imati noćne more. Roditelji djeci moraju objasniti da ona nisu odgovorna za razvod i da će njihove potrebe biti zadovoljene. Važno je s djecom razgovarati o njihovim osjećajima i mislima, biti osjetljiv prema dječjim strahovima, planirati raspored vremena predviđenog za posjete drugog roditelja, te podržavati djetetov odnos s drugim roditeljem (osim ako ne ugrožava dobrobit djeteta). Adolescenti u potpunosti znaju i razumiju što razvod znači, ali i dalje mogu imati poteškoća s prihvaćanjem. I kod njih je prisutan osjećaj samooptuživanja za razvod. Može se javiti osjećaj socijalne izolacije, ljutnje i nesigurnosti. Kao reakcija na razvod može se javljati bijes, agresivnost, konflikt lojalnosti, a u nekim slučajevima i depresija. Za roditelje i dijete je bitno održavati otvorene komunikacijske veze, emocionalni odnos i odnos podrške - oba bi



roditelja trebala ostati uključena u djetetov život, a svakako treba izbjegavati postavljanja djeteta u ulogu posrednika.

U svom istraživanju Holman i Froiland (1977.; prema Obradović, 1991.) navode faze razvoda koje prolaze djeca od trenutka kad saznaju da im se roditelji razvode pa do trenutka kada prihvaćaju razvod kao nešto na što oni ne mogu utjecati:

1. negiranje realnosti razvoda - djeca se povlače u svoj svijet u kojem sanjare o tome kako su svi sretno živjeli dok nisu saznali za razvod
2. drugu fazu obilježava bijes, emotivni ispadi, sukobi s vršnjacima ili s odraslima
3. treća faza je faza nagodbe sa samim sobom (često misle da će ponovo sve biti u redu ako oni budu bolji, poslušniji, marljiviji)
4. u četvrtoj fazi djeca sebe okrivljavaju za razvod roditelja, pretjerano naglašavajući svoje loše ponašanje u prošlosti
5. u petoj fazi dolazi do prihvaćanja realnosti - djeca prihvaćaju objektivnu situaciju, neovisno o svojim željama.

Neka istraživanja pokazuje da nakon približno dvije godine, kada obitelj uspostavi stabilnu rutinu, većina problema nestaje. Većina djece uspješno svladava to krizno razdoblje, dio djece doživljava emotivne teškoće veće od uobičajene uznemirenosti i tuge, a posljedice razvoda prate ih i u odrasloj dobi. Odrasli članovi obitelji, a pogotovo djeca teže se prilagođavaju na situaciju razvoda ako su uz to izložena i drugim ostalim nepovoljnim događajima, poput pogoršanja materijalnih uvjeta života, promjeni škole te preseljenju u lošije i rizično susjedstvo. Bolju prilagodbu pokazuju djeca koja imaju aktivne načine suočavanja sa stresom i podršku među svojim vršnjacima te ona djeca koja krivnju za razvod roditelja ne pripisuju sebi (Amato, 2000.; Simons i sur., 1996.).

### ***3.1.2. Rizici za dijete u situacijama izraženog sukoba tijekom razvoda roditelja***

Prema (Marshack, 2007.) razlikujemo tri tipa razvoda braka:

- a) razvod kao “sklapanje posla” u kojem supružnici shvaćaju da se više ne vole i žele ići dalje; nakon razvoda imaju malo kontakata, osim onih nužnih za skrb o zajedničkoj djeci; probleme koji se pojavljuju u odnosu na djecu rješavaju

dogovorno i s međusobnim poštovanjem, s ciljem da i dalje osiguraju kvalitetu roditeljstva

- b) “prijateljski razvod” javlja se kad supružnici uvide da su bolji prijatelji nego partneri i ljubavnici; često ostaju prijatelji nakon razvoda braka, poštuju međusobno jedno drugo i razvijaju kvalitetno roditeljstvo
- c) treći tip razvoda je “visokokonfliktni” sa snažno izraženim sukobom koji se odražava i na njih i na djecu, a širi se i na ostatak obitelji i prijatelje, ponekad i na zajednicu; dugoročno, posljedice su najteže za bivše supružnike jer teško ponovno zdravo funkcioniraju; ovaj tip razvoda pogađa djetetove razvojne potrebe i njegov psihološki razvoj.

I prije pokretanja postupka razvoda braka dijete je dio sukoba jer mu svjedoči, otežana mu je komunikacija s jednim ili oba roditelja, opaža burne reakcije i svađe roditelja, ono pati zbog izraženog i snažnog sukoba roditelja u razvodu. Djeca koja su doživjela snažne roditeljske konflikte i sukobe prije roditeljskog razvoda osjetljiva su na njega i poslije i teško im je uočiti eventualne pozitivne strane roditeljskog odnosa. Trajni, neriješeni sukob povezan je s izraženijom emocionalnom nesigurnošću djeteta, a način na koji roditelji rješavaju svoj sukob jedan je od glavnih činitelja kasnije prilagodbe djeteta. Strah, uznemirenost i drugi simptomi kod djece nestaju ako roditelji riješe svoj sukob i kada umjesto verbalnog nasilja primijene pregovaranje i kompromis. Postojanje sukoba i emocionalne napetosti i prije i poslije razvoda, snažniji je pokazatelj djetetove prilagodbe nego sam razvod, odnosno, bračni odnosi prije razvoda bolji su pokazatelji kakve će biti posljedice za djecu od samog razvoda (Hanson, 1999.).

Manipulacija djecom u postupcima razvoda braka u kojima je prisutna visoka razina sukoba između partnera učestali je problem koji dovodi u izrazito nepovoljan položaj veliki broj djece. Manipulacija se ponajprije manifestira kroz nepoštovanje prava djeteta na kontinuiranu i nesmetanu komunikaciju, razvoj i održavanje odnosa s oba roditelja nakon razvoda. Roditelji svojim ponašanjem, verbalnim i neverbalnim porukama, šalju djetetu negativnu poruku o drugom roditelju s ciljem njegova isključivanja iz života djeteta i otuđivanju djeteta od roditelja, iako za to ne postoji razlog. Kao jedan od najdrastičnijih oblika manipulacije djecom su neutemeljene prijave zanemarivanja i zlostavljanja djeteta, koje su usmjerene protiv drugog roditelja. Uključivanje u sukob roditelja i manipulacija djecom su problem za djecu svih uzrasta i s vremenom dovode do narušenih odnosa s jednim od roditelja i djece. Roditelji često postavljaju djetetu daju ulogu prenositelja poruke odraslih, tražeći od njega da čuva tajne ili da

bude špijun u obitelji drugog roditelja. Kada jedan roditelj ponižava drugog roditelja pred djetetom, dijete se osjeća poniženim. Sve to se odražava na razvoj djetetovog samopouzdanje. Ponekad roditelji nisu spremni prihvatiti informaciju da je djetetu jednako bitan i onaj drugi roditelj i to razvija nove skobe po pitanjima skrbi o djeci. Stoga se u procesu obiteljske medijacije roditelje treba osnažiti kroz davanje informacija o razvojnim potrebama djeteta, osnovama sukoba i učenju vještina učinkovite komunikacije i pregovora kako bi se osnažili za kvalitetnije održavanje budućih odnosa i reorganizaciji obitelji.

## **4. CILJ I ISTRAŽIVAČKA PITANJA**

### **4.1. Cilj istraživanja**

Cilj istraživanja je produbiti spoznaju o mišljenju sudionika procesa obiteljske medijacije o uspješnosti obiteljske medijacije te o zadovoljstvu procesom i ishodima postupka.

### **4.2. Istraživačka pitanja**

Istraživačka pitanja na koja će ovo istraživanje pokušati odgovoriti su:

1. Kakvo mišljenje imaju sudionici obiteljske medijacije o različitim aspektima procesa i ishoda obiteljske medijacije?
2. Kako muškarci, a kako žene opisuju svoj doživljaj zadovoljstva procesom i ishodima obiteljske medijacije?

## **5. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA**

### **5.1. Tip nacrtu istraživanja**

U skladu s ciljem istraživanja, radi se o kvalitativnom empirijskom istraživanju s obilježjima evaluacijskog istraživanja. Podaci su prikupljeni metodom polustrukturiranog intervjua i analizirani standardnim postupkom analize sadržaja (Vogrinc, 2008.).

Svrha kvalitativnih istraživanja jest prikupljanje detaljnog opisa i stjecanje dubljeg uvida i proširenje spoznaje o nekoj pojavi. Kvalitativnim tehnikama nastoji se detaljno istražiti

sudionikovu individualnu percepciju, a istraživanje ovog tipa baziraju se na malom broju ispitanika s karakteristikama vezanim uz temu istraživanja (Midgley, 2004.; prema Sladović Franz i sur., 2007.). Stoga je u ovom radu svrha stjecanje dubljeg uvida u uspješnost i zadovoljstvo sudionika postupkom medijacije.

U skladu s etičkim pretpostavkama istraživanja, kao odgovarajuća metoda za prikupljanje podataka odabrana je metoda provođenja polustrukturiranih intervjua, koja će kasnije biti objašnjena.

## **5.2. Sudionici istraživanja**

Istraživanje je provedeno na uzorku od deset sudionika, od toga pet muškaraca i pet žena koji su prošli postupak obiteljske medijacije na kraju kojeg je postignut sporazum, na području Brodsko posavske županije, mjesne nadležnosti Centra za socijalnu skrb Nova Gradiška. Podaci su prikupljeni na adresi koju su sudionici odabrali. Sudionici su bili kontaktirani telefonski za sudjelovanje u istraživanju. Uzimajući u obzir vremenske mogućnosti svakog sudionika istraživanja, unaprijed bi bilo dogovoreno vrijeme provođenja intervjua. Osnovne informacije o sudionicima prikupljeni su na početku razgovora. Svi sudionici su bivši bračni partneri. Dob sudionika kretala se u rasponu od 27 do 54 godine (prosječna dob za žene iznosila je 36,8, a za muškarce 41,6). Dakle, ovi podaci odgovaraju podacima Državnog zavoda za statistiku RH (Statistički ljetopis, 2018.), prema kojima su razvedeni supružnici u 2018. godini u prosjeku bili u ranim četrdesetima. Šest sudionika ima po jedno dijete, dva troje i dva četvero djece. Jedno dijete je punoljetno, dok su ostala djeca maloljetna. Kod šestoro sudionika bračna zajednica je trajala oko deset godina, kod dvoje pet, dvoje dvadeset jedna godina. Kad govorimo o vremenu trajanja sudjelovanja u postupku obiteljske medijacije dva sudionika su imala dva susreta kroz mjesec dana, četiri sudionika jedan susret, dva sudionika četiri susreta kroz mjesec dana i dva sudionika tri susreta kroz mjesec dana. Kod svih sudionika postignut je plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi.

## **5.3. Prikupljanje podataka i istraživačka etika**

Polustrukturiranim intervjuom ispitana su iskustva sudionika o istraživanoj pojavi s ciljem da se dobije razumijevanje značenja koje ono ima za sudionike (Milas, 2005.).

Istraživanje je provedeno u mjesecu studenom 2019. godine i siječnju 2020.godine, pomoću polustrukturiranog intervjua, koji se provodio sa svakim sudionikom zasebno. Prije samog istraživanja dobiveno je dopuštenje za istraživanje od Etičkog povjerenstva (Pravni fakultet u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada). Polustrukturirani intervjui sastojao se od ukupno 15 pitanja (Prilog 1). Ovisno o dobivenim odgovorima sudionika, a tijekom samog provođenja istraživanja, istraživač je postavljao dodatna pitanja u svrhu pojašnjenja odgovora. Razgovori su snimani, a kasnije transkribirani i biti će uništeni nakon objave istraživačkih rezultata.

Sudjelovanje sudionika u provođenju intervjua ovisilo je o njihovoj dobrovoljnosti. Sudionici su odabrani po principu dobrovoljnosti, a dodatni uvjet je bio da su prošli cjelokupni postupak obiteljske medijacije na kraju kojeg je postignut sporazum. Ravnatelj Centra za socijalnu skrb Nova Gradiška dao je u pisanom obliku suglasnost za odobrenje istraživanja.

Glavni kriterij odabira sudionika bila je Županija Brodsko-posavska, odnosno područje mjesne nadležnosti Centra za socijalnu skrb Nova Gradiška. Svaki sudionik je prije provedbe istraživanja kontaktiran za sudjelovanje u istraživanju. Prije samog provođenja intervjua svima je bila objašnjena svrha i načelo dobrovoljnosti sudjelovanja u istraživanju i mogućnost odustanka od istraživanja u bilo kojem trenutku. Svima je zajamčena povjerljivost i anonimnost. Također su bili upoznati kako rezultati neće nigdje biti pojedinačno prikazani već predočeni kao ukupno objedinjeni rezultati istraživanja. Sudionici nisu dobili nagradu za sudjelovanje u istraživanju. Intervju je proveden osobno. Osoba koja je intervjuirala sudionike istraživanja nije provodila obiteljsku medijaciju s istima. U istraživanje su bili uključeni korisnici obiteljske medijacije na kraju kojeg je postignut sporazum na području mjesne nadležnosti Centra za socijalnu skrb Nova Gradiška.

Intervjui su se odvijali na mjestima po odabiru sudionika istraživanja (prostorije mjesne zajednice, kuća, prostorije Centra) i snimani uz njihov pristanak. Istraživač je dio odgovora pisao na pripremljenom predlošku. Prosječno trajanje intervjua je oko 30 minuta.

#### **5.4. Metoda obrade i analize podataka**

Podaci u istraživanju obrađeni su metodom kvalitativne analize sadržaja s obzirom da je tema unaprijed određena te je ona temelj za prikupljanje i analizu kvalitativne građe. Kvalitativna

analiza podrazumjeva određivanje jedinice kodiranja, zapisivanje kodova i analizu značenja tih kodova (Vogrinc, 2008.).

Postupak u ovom radu obuhvatio je sljedeće korake:

- a) čitanje provedenih intervjua, podcrtavanje bitnih izjava i riječi i određivanje jedinica kodiranja,
- b) ispis kodova i pridruživanje ključnih riječi i rečenica,
- c) pridruživanje srodnih kodova u kategorije,
- d) interpretaciju i argumentaciju kodova i kategorija,
- e) zaključke koji su donijeti temeljem dobivenih podataka i analiza.

## **6. REZULTATI I RASPRAVA**

Pomoću kvalitativne analize odgovora sudionika istraživanja na prethodno navedena istraživačka pitanja dobivene su kategorije kojima se objašnjavaju kakvo mišljenje imaju sudionici obiteljske medijacije o različitim aspektima procesa i ishoda obiteljske medijacije i kako muškarci, a kako žene opisuju svoj doživljaj zadovoljstva procesom i ishodima obiteljske medijacije. Stoga će rezultati biti prikazani prema istraživačkim pitanjima.

### **6.1. Kakvo mišljenje imaju sudionici obiteljske medijacije o različitim aspektima procesa i ishoda obiteljske medijacije**

Prvim istraživački pitanjem željelo se dobiti uvid u razmišljanje sudionika obiteljske medijacije o različitim aspektima procesa i ishoda obiteljske medijacije te su dobivena četiri tematska područja: **mišljenje i očekivanja prije obiteljske medijacije, kompetencije i vještine obiteljskog medijatora u procesu obiteljske medijacije, prednosti uključivanja u proces obiteljske medijacije i zadovoljstvo ishodom obiteljske medijacije** (Tablice 1-3).

Tablica 1. Mišljenje sudionika obiteljske medijaciju prije uključivanja u proces obiteljske medijacije

KATEGORIJE	KODOVI
Neznanje i predrasude sudionika o obiteljskoj medijaciji	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neinformiranost o procesu obiteljske medijacije</li> <li>• Strah</li> <li>• Pomoć u razgovoru sa ženom</li> <li>• Otpor</li> </ul>

Unutar tematskog područja mišljenja sudionika obiteljske medijacije prije uključivanja u proces obiteljske medijacije analiza je pokazala da dio sudionika nisu imali nikakva očekivanja, jer nisu imali nikakve informacije o obiteljskoj medijaciji („... nepoznati pojam...“(4), „...nisam ništa očekivao samo sam to želio riješiti...“(3)), „Nisam ništa očekivala...“(10)). Dio sudionika je uslijed neinformiranosti bio u otporu („U početku sam bila iznenađena i šokirana što se supruga slušalo više nego mene..“(1)), troje sudionika su imala velika očekivanja („...očekivao sam puno...(6)“, „...očekivao sam da ćete mi pomoći razgovarati sa ženom...“(2)) i jedna sudionica je izjavila da se bojala („...bojala sam se da se sin ne povjeri ocu, jer sam ja zasnovala novu izvanbračnu zajednicu...“(5)). Kod jednog sudionika se javljao otpor prije ulaska u obiteljsku medijaciju kao posljedica neinformiranosti o samom procesu i prednostima obiteljske medijacije („bio sam u otporu...mislio sam da će Centar donijeti odluku u korist supruzi“..(9)).

Dobrovoljnost sudjelovanja je temeljno načelo obiteljske medijacije. Iz dobivenih izjava možemo vidjeti da je pojam obiteljske medijacije nepoznat sudionicima istraživanja, što je jednim dijelom bilo za očekivati jer je medijacija u Zakonu o socijalnoj skrbi tek od 2012. godine (NN, 2012.). Stoga prvi susret, predmedijacija s obiteljskim medijatorom, zahtjeva upoznavanje sudionika s prednostima medijacije, postupkom i ulogama sudionika kako bi oni donijeli informiranu odluku je li medijacija za njih prikladan način rješavanja sporova i sukoba, a s druge strane za obiteljskog medijatora je to prilika u kojoj procijenjuje jesu li ostvarene pretpostavke za ulazak u obiteljsku medijaciju: spremnost na suradnju, kompetentnost i ravnotežu moći (Parkinson, 2011.).

Dobivanje prikladnih informacija povećava vjerojatnost postizanja uspješnog dogovora i održivog sporazuma. Parkinson (2011.) navodi da medijator tijekom cijelog procesa obiteljske medijacije mora motivirati i provjeravati dobrovoljnost sudjelovanja korisnika. Motiviranost

korisnika važan je preduvjet za provedbu medijacije kao i informiranost o procesu i ulogama. Medijator je također dužan osigurati uvjete kako bi korisnici razumjeli obilježja medijacije, ulogu medijatora i samih sudionika. Time se smanjuje mogućnost bojazni i nerealnih očekivanja prije uključivanja u proces obiteljske medijacije.

Što se tiče velikih očekivanja prije uključivanja u proces obiteljske medijacije, a kako bi se to izbjeglo potrebno je na samom početku upoznati sudionike s načinom rada, ulogama i prednostima obiteljske medijacije. Također, svaki obiteljski medijator prije uključivanja sudionika u medijaciju dužan je provesti predmedijacijski postupak upravo kako bi se pojasnila pravila i odgovornosti svih sudionika obiteljske medijacije i omogućilo dobrovoljno informirano sudjelovanje i preuzimanje odgovornosti. To se odnosi i na sudionike koji imaju poteškoće s razumijevanjem pojma obiteljske medijacije, jer nikada nisu čuli što je obiteljska medijacija. Potrebno je i dalje informirati javnost te produbiti informiranost i svijest stručnjaka u sustavu socijalne skrbi o sadržaju i mogućnostima primjene obiteljske medijacije.

Tablica 2. Očekivane kompetencije i vještine obiteljskog medijatora u procesu obiteljske medijacije

KATEGORIJE	KODOVI
Postupanje po načelima obiteljske medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nepristranost</li> <li>• Neutralnost</li> <li>• Davanje informacija</li> </ul>
Osobine ličnosti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ljubazna</li> <li>• Ugodna</li> </ul>
Korištenje vještina profesionalne komunikacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iskazivanje poštovanja</li> <li>• Vješta u govoru/balans u davanju vremena sugovornicima</li> </ul>

U tematskom području očekivanih kompetencija i vještina obiteljskog medijatora u procesu obiteljske medijacije dobivene su tri kategorije: *postupanje po načelima obiteljske medijacije*, *osobine ličnosti* i *korištenje vještina profesionalne komunikacije*. U kategoriji *stručnosti* sudionici zapravo govore o načelima obiteljske medijacije nepristranosti, neutralnosti i davanju informacija koje je koristio obiteljski medijator. Neutralna („...ugodna...nije zauzimala niti



jednu stranu“(5), „...nije se miješala u naše odnose... davala nam informacije“(5), „...ljubazna...jednako vremena posvetila meni i mom suprugu..“(4), „...ljubazna, nije se previše priklanjala ni suprugu ni meni..“(1), “ ..ljubazna, dozvoljavala mi je da pričamo..“(7), nepristrana („...jednako pažnju posvetila suprugu i meni...da se ne posvađamo...“(10), „...jednako vremena posvetila meni... da kažem šta hoću i trebam..“(2), „...vješta, poštivala je oboje, davala nam dovoljno vremena...“(8) „...slušala je mene i suprugu jednako, dogovorili smo se zbog djece..“(6), („...bila je neutralna i nepristrana...“(9)) i dijeljenje informacije („...davala nam informacije“(5), „...ljubazna...dala nam je informaciju koliko je to bitno za naše dijete...“(3)). Kruk (1997.) je definirao obiteljsku medijaciju kao „Suradnički proces rješavanja sukoba u kojem dvjema ili većem broju strana u sukobu u pregovorima pomaže neutralna i nepristrana treća osoba koja ih osnažuje da dobrovoljno postignu obostrano prihvatljiv sporazum o pitanjima u sporu. Medijator strukturira i olakšava proces u kojem strane donose zajedničke odluke i određuju rješenja, na način koji zadovoljava interese svih uključenih u sukob.“ Može se zaključiti da sudionici prepoznaju medijatora kao nepristranu i neutralnu osobu koja poštivanjihova stajališta i nije ovlaštena nametati im rješenja. Nepristranost i neutralnost medijatora su načela koja se međusobno nadopunjuju i da bi bili ostvarivi zahtijevaju od medijatora stalno usavršavanje i obrazovanje, odnose se na nepostojanje sukoba interesa i pružanje pomoći treće osobe. Nepristranost znači zahtjev za uspostavu ravnoteže moći, sprječavanje manipulacija, zastrašivanja i prijetnja među stankama i obvezu medijatora da jednako poštuje obje strane (Alinčić, 1999.). Medijator kroz uspostavu načela nepristranosti osigura jednako vrijeme i potrebnu pažnju svim sudionicima medijacije, pruža im jednaku podršku kad je to potrebno. Neutralnost znači da medijator može imati svoje mišljenje i vrijednosti koje su suprotne stranama u sukobu ili u skladu s nekom od strana u sukobu, no ne smije ih iskazivati. Ukoliko ga strane u sukobu na to pozovu, može izreći svoje mišljenje, ali samo ako se na taj način ne priklanja niti jednoj strani. Nepristranost i neutralnost uključuju princip jednakosti prema svim sudionicima u postupku, davanje jednake pažnje svima što su i sudnici istraživanja prepoznali („...jednako vremena posvetila meni i mom suprugu...“). Medijatori posebnu pozornost trebaju posvetiti dobrobiti i najboljem interesu djeteta, poticati roditelje na zaštitu djetetove dobrobiti. Razvod braka za svako dijete je iznimnom stresno iskustvo koje izaziva emocionalne reakcije i zahtjeva prilagodbu novim životnim uvjetima. Nažalost, vrlo često roditelji svojim postupcima i ponašanjima djeci otežavaju proživljavanje tog iskustva zbog vlastitih nemogućnosti suočavanja sa stresom, nastalom životnom situacijom i nespremnosti preuzimanja odgovornosti za razvoj odnosa s djetetom i drugim roditeljem. U postupcima razvoda braka roditelji također često manipuliraju pravima djeteta ograničavajući

im kontinuiranu i nesmetanu komunikaciju s roditeljem s kojim dijete ne živi, ograničavaju susrete i druženja s roditeljem, stavljaju ih u ulogu prenositelja poruka tražeći od njih da „špijuniraju“ drugog roditelja dovodeći ih tako u konflikt lojalnosti. Tu je jasna uloga medijatora: osnažiti roditelje i razvijati njihove roditeljske kompetencije i odgovornosti kako bi donijeli održive odluke radi zaštite dobrobiti svoje djece te smanjiti trajanje sukoba među supružnicima kroz razvoj komunikacijskih vještina. Medijator pri tome treba davati informaciju, ali ne i savjet. Prema Shepardu (2004.) obiteljski medijatori moraju imati znanja iz područja obiteljskog prava, obiteljske medijacije, nenasilnog rješavanja sukoba, pravila obiteljske komunikacije, znanja o utjecaju obiteljskog sukoba na roditelje i djecu, znanja o obiteljskom zlostavljanju, zlostavljanju i zanemarivanju djece.

Kad govore o *osobinama ličnosti* sudionici navode: ugodna, „...*ugodna...nije zauzimala niti jednu stranu*“ (5), ljubazna, „...*ljubazna...jednako vremena posvetila meni i mom suprugu..*“ (4), „...*ljubazna, nije se previše priklanjala ni suprugu ni meni..*“ (1), „...*ljubazna, dozvoljavala mi je da pričamo..*“ (7), „...*ljubazna...dala nam je informaciju koliko je to bitno za naše dijete...*“ (3) i vješta, „...*vješta, poštivala je oboje, davala nam dovoljno vremena...*“ (8) (misleći da dobro vlada postupkom i informacijama).

Dakle, sudionici smatraju da kompetentan obiteljski medijator posjeduje *osobine ličnosti* kao što su to ljubaznost, ugodna ličnosti i vješta (misleći da dobro vlada postupkom i informacijama). Ličnost podrazumijeva sveobuhvatnu cjelinu i integraciju osobina pojedinca koja determinira njegovu aktivnost u promjenjivoj okolini te se oblikuje i mijenja pod utjecajem te aktivnosti. Čovjekova ličnost izražava se kroz ponašanje, odnos prema okolini, utjecaj koji na nju vrši i dojam koji ostavlja na druge (Petz, 2005.). Definicija ličnosti prema Larsen i Buss (2017.:4.) glasi: „Ličnost je skup psiholoških osobina i mehanizama unutar pojedinca koji su organizirani i relativno trajni i koji utječu na njegovu interakciju s intrapsihičkim, fizičkim društvenim sredinama i prilagodbama na njih.“

Osobine ličnosti reflektiraju se na dojam koji neka osoba ostavlja prema drugima, poziciju koju ima u odnosu na druge, intenzitet želje za postignućem cilja. Ličnost utječe na načine individualne interakcije unutar socijalne okoline. Osobine ličnosti koje prevladavaju u svakom pojedincu određuju način njegova nastupa u interakciji unutar socijalne okoline.

Petofaktorski model dimenzije ličnosti definira kao: ekstraverzija, neuroticizam, ugodnost, savjesnost i otvorenost ka iskustvu (John i Srivastava, 1999.). Ugodnost karakteriziraju kooperativnost, pristojnost, ljubaznost i prijateljstvo. Pored toga, ljudi koji su izrazito ugodni više su povjerljivi, privrženi i altruistični. Osobe koji su visoko na ovoj prosocijalnoj osobini osobito su suosjećajni, pokazuju veliku zabrinutost za dobrobit drugih i prvi su koji pomažu

onima kojima je to potrebno. Ugodan pojedinac orijentiran je na ljude i obično uživa dobre socijalne vještine (Sokić i sur. 2019.).

Popularnosti koncepata osobina ličnosti doprinosi i ekonomičnost načina na koji osobine ličnosti uključuju individualnu različitost, pripisujući primjerice, pojedincu osobinu „ljubaznosti“ koja uključuje osobnu povijest mnogih različitih ljubaznih djela koje je ta osoba učinila (Pervin, Cervone, John, 2008.). Mogućnost uspostavljanja primjerenog odnosa sa sudionicima obiteljske medijacije možemo povezati sa osobinama ličnosti i socijalnim vještinama obiteljskog medijatora. Kad se uključuje u obiteljsku medijaciju potrebno je voditi računa o načelima obiteljske medijacije, treba postići ugodnu i sigurnu atmosferu da dobrovoljno postignu obostrano prihvatljiv sporazum.

„Općenito govoreći, osobine ličnosti odnose se na dosljedne obrasce načina na koji se pojedinci ponašaju, osjećaju i misle.“ (Pervin, Cervone, John, 2008.:259.) Osobe koje krase odlike ljubaznosti i osjećajnosti mislimo da se on ponaša tako tijekom vremena i u raznim situacijama. Navedene značajke poznate su kao osobine ličnosti, odnosno psihološke značajke koje su stabilne tijekom vremena i u raznim situacijama (Pervin, Cervone, John, 2008.). To su značajne osobine koje odlikuju, prema mišljenju sudionika istraživanja, kompetentnog obiteljskog medijatora.

Sudionici istraživanja navode i **korištenje vještina profesionalne komunikacije** kao prednost uspješne medijacije i navode: „...*Ta komunikacija i pregovaranje je prednost...*“ (8), „...*prednost, poboljšanje komunikacije*“ (5), „...*po prvi put supruga i ja smo uspjeli razgovarati bez vike i optuživanja*...“ (1), „Nefunkcionalna komunikacija put je do bračnih problema, ona smanjuje mogućnost mirnog i kompromisnog rješavanja sukoba i onemogućuje rješavanje problema na način koji bi bio zadovoljavajući za obje strane (Mattson, Frame i Jonhson, 2011.; prema Vejmelka, 2020.:344.) Gottman i Driver (2005.; prema Vejmelka, 2020.:344.) navode da sukobi u odnosu nastaju kao rezultat nedostatka interakcije i komunikacije koja ne postoji među parovima, a trebala je postojati. Istraživanja potvrđuju i da tendencija iniciranja rasprave u odnosu može imati pozitivan učinak na odnos te da poboljšanje komunikacije može spriječiti razaranje odnosa (Roberts, 2000.; Rolloff i Ifert, 2000.; prema Vejmelka 2020.:344.). Izbjegavanje konstruktivne rasprave o problemima ima negativan efekt na uspješnost veze i odnos s partnerom (Roberts, 2000.; Rolloff i Ifert, 2000.; Kelly, Finchman i Beach, 2003.; prema Vejmelka, 2020.:344.). Poznavanje komunikacijskih vještina ne znači i nepojavljivanje sukoba. Sudionici razgovora često ne mogu pronaći „zajednički jezik“ te u takvim slučajevima prisutnost posrednika u komunikaciji može poboljšati komunikaciju

(Čudina-Obradović i Težak, 1995.). Prema Sladović Franz (2009.) **komunikacijske vještine** su glavno sredstvo rada u pomažućim profesijama uključujući i obiteljsku medijaciju. One su naučeni ili stečeni dio ponašanja i osnovni su pokazatelj kompetentnosti medijatora koji će svoje vještine i znanja primjenjivati u pravom trenutku i s određenom svrhom radi postizanja željenih rezultata kroz upotrebu neutralnog govora, postavljanja pitanja, reflektiranja, problikovanja, normalizacije, parcijalizacije, usmjerenost na budućnost i zadatak Breber i Sladović Franz, 2014.). Medijator u postupku obiteljske medijacije osigurava jednako vrijeme svim sudionicima medijacije.

Kao što možemo vidjeti kad govorimo o procesu obiteljske medijacije vještine obiteljskog medijatora su glavno sredstvo za rad i preduvjet uspješnosti obiteljske medijacije.

Dakle, kompetentan obiteljski medijator mora uspostaviti dobar odnos sa sudionicima u postupku obiteljske medijacije balansirati upotrebu znanja i vještina, vlastitog stila rada, očuvanje osobnih granica i vlastite dobrobiti uz održavanje kvalitete rada.

Tablica 3. Prednost uključivanja u proces obiteljske medijacije

KATEGORIJE	KODOVI
Mogućnost zajedničkog rješavanja problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregovaranje</li> <li>• Dogovor, komunikacija</li> <li>• Izbjegavanje sudskog postupka</li> </ul>

Sudionici istraživanja kao prednost uključivanja u postupak obiteljske medijaciju navode **mogućnost zajedničkog rješavanja problema**. Analiza pokazuje da unutar tematskog područja kontrole navode **pregovaranje** kao komunikacijsku vještinu u medijaciji („...*Ta komunikacija i pregovaranje je prednost...*“ (8) „...*prednost, poboljšanje komunikacije*“ (5)). Veći dio sudionika navode kao prednost **dogovor** („...*po prvi put suprug i sa smo uspjeli razgovarati bez vike i optuživanja* „(1)“ „...*uspjeli smo se dogovoriti bez vike*“ (2), „...*dogovoriti na miran način, bez svađe*“ (9), „...*mi smo se u medijaciji uspjeli dogovoriti*“ (10), „...*prednost što smo se uspjeli dogovoriti*“ (6)) i **izbjegavanje sudskog postupka** („...*nisam morao ići na sud*“ (9)).

Sudionici istraživanja obiteljsku medijaciju doživljavaju kao proces unutar kojeg komuniciraju, dogovaraju se, pregovaraju i odluke donose na miran način, bez vike. Ona im omogućava da odluke donose samostalno, poštujući dinamiku pregovaranja s posebnom pažnjom usmjerenom

na brigu o ravnoteži moći. Postignuti sporazum u obiteljskoj medijaciji, uvijek se može mijenjati i modificirati, ovisno o potrebama i željama sudionika. Medijacija je usmjerena na budućnost i konkretne potrebe svih članova obitelji, istovremeno uči sudionike kako pregovarati i dogovarati najbolja rješenja. Ona je u prvom redu proces olakšavanja pregovaranja za one osobe i situacije sukoba u kojima je potrebna pomoć treće strane. Proces medijacije ima znatno čvršću strukturu od pregovaranja, a svrha te strukture je dvojaka (Roberts, 1988.): a) omogućiti stranama u sukobu da pregovaraju na način na koji ne bi mogli sami pridržavajući se pravila rada koja potiču međusobno poštovanje i olakšavaju komunikaciju i b) osigurati pravednost i jednakost prolaskom kroz faze posredovanja, vrste i načine posredovanja. Medijatori tijekom medijacije promatraju dinamiku pregovaranja strana u sukobu i posebnu pažnju posvećuje ravnoteži moći. Kako sukob postoji u svim dijelovima obiteljskog života, obitelj se razlikuje po količini kontrole i vještinama rješavanja problema. Bitna okolnost, uz interakciju između strana i neusklađenih razlika, je i korist nekog u sukoba, odnosno činjenica da će osoba ući u sukob ako u njemu vidi veću korist nego pokušaj da tolerira razlike (Ajduković i Sladović Franz, 2014.). Analiza je pokazala da je sudionik istraživanja kao prednost uključivanja u obiteljsku medijaciju prepoznao postizanje sporazuma i na taj način je izbjegao donošenje odluke u sudskom postupku i smanjenja time nastalih troškova. Obiteljski medijator, poznajući osnovne pojmove vezane uz komunikacije vještine i sukobe, može osnaživati sudionike za kvalitetnije održavanje budućih odnosa kroz učenje učinkovite komunikacije i pregovaranja i u budućim reorganiziranim oblicima obitelji.

## **6.2. Kako muškarci, a kako žene opisuju svoj doživljaj zadovoljstva procesom i ishodima obiteljske medijacije?**

Drugim istraživačkim pitanjem želio se dobiti uvid u razmišljanje sudionika obiteljske medijacije o doživljaju zadovoljstva procesom i ishodima obiteljske medijacije, odnosno kako muškarci, a kako žene opisuju svoj doživljaj zadovoljstva procesom i ishodima obiteljske medijacije.

Svih deset sudionika istraživanja su se izjasnili da su zadovoljni ishodom što se može objasniti činjenicom da je izbor sudionika istraživanja obuhvatio deset sudionika, od toga pet muškaraca i pet žena koji su prošli postupak obiteljske medijacije na kraju kojeg je postignut sporazum, na području Brodsko posavske županije, mjesne nadležnosti Centra za socijalnu skrb Nova Gradiška.

Ovi rezultati ukazuju na dobru procjenu stručnjaka o spremnosti bračnih partnera na suradnju oko donošenja plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi. Upravo ovi dobiveni rezultati ukazuju na važnost da se tijekom postupka provođenja predmedijacijskog postupka pažljivo procijeni jesu li ostvarene pretpostavke za ulazak u obiteljsku medijaciju; spremnost na suradnju, kompetentnost i ravnoteža moći, budući da će bez ostvarenih pretpostavki obiteljska medijacija vjerojatno biti neuspješna.

### **6.2.1. Kako muškarci opisuju svoj doživljaj zadovoljstva procesom i ishodima obiteljske medijacije?**

Analizom ovog istraživačkog pitanja želio se dobiti odgovor o doživljaju zadovoljstva muškaraca procesom i ishodima obiteljske medijacije prije i nakon uključivanja u sam proces.

Tablica 4. Doživljaj muškaraca o zadovoljstvu procesom i ishodima obiteljske medijacije

<b>KATEGORIJE</b>	<b>KODOVI</b>
Stav i očekivanja prije medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nema očekivanja</li> <li>• Neinformiranost</li> <li>• Otpor (izbjegavanje sudskog postupka)</li> </ul>
Stav i očekivanja nakon medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikacija</li> <li>• Dogovor bez svađe</li> <li>• Informiranost o potrebama i odgoju djece</li> </ul>
Zadovoljstvo ishodom	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadovoljstvo zbog djece</li> <li>• Zadovoljstvo zbog poboljšanja komunikacije u obitelji</li> </ul>

Kada opisuju svoja ***očekivanja prije medijacije*** sudionici istraživanja navode: „*Nisam ništa očekivao*“ (3), „*Nisam imao očekivanja*“ (7). Također navode otpor: „*Bio sam u otporu, htio sam ići na sud jer sam mislio da će Centar donijeti odluku u korist supruge.*“ (2); „*...ja sam očekivao da ćete mi pomoći razgovarati sa ženom.*“ (2). Vidljivo je da su otpor i kriva očekivanja posljedica neinformiranosti stranaka prije ulaska u postupak obiteljske medijacije.

Ovom analizom je vidljiva opravdanost svrhe predmedijacijskog postupka, što je u prethodnom poglavlju objašnjeno.

Unutar kategorije *stav i očekivanja nakon medijacije* sudionici navode poboljšanje komunikacije, dogovor bez svađe: „...poboljšali smo komunikaciju“(9)..dogovorili smo se..bez svađe..(2), „...kćerke nisu komunicirale s majkom, sad se i viđaju“(3) i informiranost:„dobio sam dodatne informacije o potrebama i odgoju djece“(7), „informacije o privrženosti i razvojnim fazama“ (6). Jedna od osnovnih vještina koja pospješuje međuljudske odnose je aktivno slušanje, a jedna od bitnih socijalnih vještina, koje prethode aktivnom slušanju je komunikacija. Komunikacija je davanje i primanje informacija (Anić, 2003). O pošiljatelju i primatelju ovisi kako će se informacija prenijeti, prema tome važno je što točnije prenijeti informaciju ili poruku i pravilno primiti. Ona je važan preduvjet za razvoj aktivnog slušanja te se smatra jednom od najvažnijih socijalnih vještina. Cilj aktivnog slušanja je razumjeti sugovornika u potpunosti, rješavati probleme, doživljavati tuđe emocije i sl. kako bi razumjeli poruke i govor tijela sugovornika. Prema navodima Carnegiea (2014.), aktivni slušač ne samo što pažljivo prati ono što druga osoba govori već postavlja i pitanja, komentira te na izrečeno reagira i verbalno i neverbalno. Isto tako i on sam mora svojim izrazom lica ili pokretom tijela pratiti sugovornika. U obiteljskoj medijaciji je uz primjenu osnovnih komunikacijskih vještina značajna upotreba neutralnog govora, metafora, postavljanje pitanja, reflektiranje, preoblikovanje, normaliziranje, preusmjeravanje s pozicija na pregovaranje o interesima, poticanje uzajamnosti i zajedničke veze među stranama, usmjeravanje na budućnost, usmjeravanje na zadatak (Sladović Franz, 2005.). Obiteljski medijator poznajući osnovne razvojne faze djeteta i njegove psihosocijalne potrebe može educiranjem i osvješćivanjem o istim kod sudionika razvijati vještine komunikacije i vratiti odgovornost roditeljuza dobrobit djeteta.

Kad opisuju doživljaj zadovoljstva *ishodom obiteljske medijacije* muškarci izdvajaju: zadovoljstvo zbog djece („...zadovoljan zbog kćerke...pregazio sam ponos zbog kćerke..“(3), „...zadovoljan sam novim dogovorenim sporazumom zbog djece...bez medijacije djeca ne bi kontaktirala s majkom..“(6)) i zadovoljstvo zbog poboljšanja komunikacije u obitelji („Zadovoljan jer smo žena i ja pokrenuli „priču...“(2), „Dogovorili smo se bez svađe i na taj način poboljšali komunikaciju“(9), „...i prije medijacije smo se u „globalu“ bili dogovorili“(7)).

U izjavi sudionika koji navodi da je („...zadovoljan zbog kćerke...pregazio sam ponos zbog kćerke..“(3)), vidljiv je doprinos teorije pregovaranja (Fisher i Ury, 1981.) u postupku

obiteljske medijacije u kojem je došlo do odmaka od pozicionog prema interesnom pregovaranju, od iskazanih zahtjeva prema interesima (sudioniku je u interesu kontakt, susreti i druženja majke s kćerkom) kao i konstruktivno rješavanje problema kao posljedica aktivnog slušanja. Aktivno slušanje u konfliktnoj situaciji omogućuje da se jasnije utvrdi što sukobljene strane misle i osjećaju. Ponekad je to dovoljno za rješavanje sukoba, ali ako i nije, barem uvelike pridonosi jasnijem utvrđivanju problema. Konflikt će se smanjivati ako se interes usmjeri na problem, a ne na sudionike.

### **6.2.2. Kako žene opisuju svoj doživljaj zadovoljstva procesom i ishodom obiteljske medijacije?**

Ovim istraživačkim pitanjem želio se dobiti odgovor o doživljaju zadovoljstva žena procesom obiteljske medijacije prije i nakon uključivanja u sam proces.

Tablica 5. Doživljaj žena o zadovoljstvu procesom i ishodom obiteljske medijacije

KATEGORIJE	KODOVI
Stav i očekivanja prije medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nema očekivanja</li> <li>• Strah</li> <li>• Neinformiranost</li> </ul>
Stav i očekivanja nakon medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikacija</li> <li>• Dogovor bez svađe</li> <li>• Informiranost</li> </ul>
Zadovoljstvo ishodom	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadovoljstvo zbog poboljšanja komunikacije u obitelji</li> <li>• Zadovoljstvo zbog poboljšanja komunikacije s djecom</li> </ul>

Unutar kategorije *stav i očekivanje prije medijacije* sudionice navode da nisu imale očekivanja: „Nisam ništa očekivala...“ (4), zatim da su osjećale strah: „Bojala sam se da će se sin povjeriti ocu...“ (5), i neinformiranost: „...nepoznati pojam...“ (4), „...u početku sam bila šokirana i iznenađena jer se supruga slušalo više nego mene...“ (1). Analizom dobivenih rezultata može



se zaključiti da su negativna očekivanja i strah posljedica neinformiranosti o postupku i procesu obiteljske medijacije i opet je vidljiva opravdanost predmedijacijskog postupka. Da bi se izbjegla ovakva očekivanja sudionika: „*Bojala sam se da će se sin povjeriti ocu...*“(5), „...u početku sam bila šokirana i iznenađena jer se supruga slušalo više nego mene...“(1), tijekom procesa važno je na samom početku upoznati korisnike s načinom rada, ulogama i svim relevantnim pitanjima u svezi postupaka ili rješavanja drugih spornih obiteljskih pitanja. Također, svaki obiteljski medijator prije uključivanja sudionika u medijaciju dužan je u predmedijacijskom postupak pojasniti pravila i odgovornosti svih sudionika obiteljske medijacije i omogućiti dobrovoljno informirano sudjelovanje i preuzimanje odgovornosti.

Sudionice istraživanja unutar kategorije **stav i očekivanja nakon medijacije** ističu poboljšanje komunikacije kroz dogovor bez svađa: „...suprug i ja smo uspjeli razgovarati kao odrasli ljudi, bez vike“(1), „...bez medijacije mislim da se ne bi uspjeli dogovoriti... samo bi se posvađali“(4) i medijatorovo pružanje informacija o pravima, interesima i potrebama djece u samom postupku obiteljske medijacije: „...prije nisam vidjela koliko nedostajem i trebam drugoj djeci..“(5). Obiteljski medijator treba poticati stranke u sukobu da donose odluke samostalno i odgovorno, usmjerene na budućnost i u interesu svih članova obitelji te istovremeno učeći sve sudionike u sukobu kako pregovarati i dogovarati rješenja. Ovdje je vidljiva preventivna uloga obiteljske medijacije jer smanjuje trajanje sukoba među bivšim partnerima i povećava održivost sporazuma i unapređuje roditeljsko partnerstvo nakon prestanka bračne zajednice.

Kad govore o **zadovoljstvu ishodom** sudionice ističu zadovoljstvo zbog poboljšanja komunikacije u obitelji: „...komunikacija bez svađe..“(1), „...jako zadovoljan. Dogovorili smo se, to je bitno..“(10), „...komunikacija dobra i čvrsta...“(8), „bez medijacije ne bi se dogovorili, posvađali bi se..“(4), samo je jedna naglasila da je zadovoljna zbog poboljšanja komunikacije s djecom: „Poboljšala sam komunikaciju sa starijom djecom“(5). Prekid komunikacije često je čimbenik koji dovodi do odluke o razvodu. Nakon razvoda često se sposobnost komuniciranja bivših bračnih parova ne poboljšava. Međutim, ako imaju djecu, roditelji će morati komunicirati. Bivši bračni partneri trebali bi zanemariti međusobne nesuglasice kako bi mogli dogovorno donositi odluku o pravima, dužnostima i odgoju djece. Razvod braka za obitelj je stresno iskustvo, koje od djece i roditelja zahtjeva prilagodbu na novonastale uvjete života i novonastale intenzivne emocionalne reakcije. Neki roditelji, unatoč vlastitim emocionalnim reakcijama tijekom razvoda, imaju kapaciteta i nalaze načina djetetu pružiti potrebnu podršku, nažalost, neki od njih se i sami teško suočavaju s činjenicom razvoda braka, ne preuzimaju odgovornost za odnos s djetetom i bivšim partnerom, čime razvod braka

za djecu postaje još teže i zahtjevnije iskustvo. U takvim situacijama dijete i njegove potrebe, kao i emocionalne reakcije na roditeljski sukob i razvod braka, ostaju neprepoznate, a dijete uskraćeno za potrebnu podršku. Ovdje se vidi jasna preventivna uloga obiteljske medijacije jer smanjuje trajanje sukoba među bivšim supružnicima te povećava mogućnost donošenja prihvatljivog i održivog sporazuma i unapređuje roditeljstva nakon prestanka bračne zajednice.

### **6.2.3. Doživljaj muškaraca i žena o zadovoljstvu procesom i ishodima obiteljske medijacije**

Analizirajući rezultate o *stavovima i očekivanjima muškaraca i žena prije medijacije* vidljivo je da su kod oba spola otpor, strah i kriva očekivanja posljedica neinformiranosti prije ulaska u postupak obiteljske medijacije. Ovom analizom vidljiva je opravdanost svrhe predmedijacijskog postupka u kojem s jedne strane treba pojasniti prednosti medijacije u odnosu na sudski postupak i uloge sudionika kako bi oni donijeli odluku je li medijacija za njih prikladan način rješavanja sporova i sukoba, a s druge strane za obiteljskog je medijatora to prilika procijeniti jesu li ostvarene pretpostavke za ulazak u obiteljsku medijaciju – spremnost na suradnju, kompetentnost i ravnoteža moći (Parkinson, 2011.).

Unutar kategorije **stav i očekivanja nakon medijacije** sudionici oba spola jednako navode poboljšanje komunikacije koja se reflektira kao dogovor bez svađe. Za održavanje odnosa i rješavanje konflikata važne su socijalne vještine. Što osoba više komunicira s okolinom s ciljem ostvarivanja potreba, želja i prava, a bez ograničavanja potreba, želja i prava drugih, a pri tom uspješno uči upotrebu socijalnih vještina, to uspostavlja uspješniji odnos s okolinom i veće je zadovoljstvo (Phillips, 1985.; prema Ajduković i Pećnik, 1993.). U konfliktnim situacijama često se reagira povlačenjem i negiranjem sukoba, što dovodi do veće količine prikriivenih sukoba, što ne dovodi do rješavanja sukoba, već povlačenjem. Prema podacima iz literature (Obradović i Čudina-Obradović, 2000.) žene su u odnosu na muškarce emocionalno i kognitivno zaokupljene preispitivanju kvalitete odnosa te se kao posljedica toga često javlja nezadovoljstvo i verbalna agresija, muškarci se često brane povlačenjem. Obiteljski medijator treba poticati stranke u sukobu da uz primjenu komunikacijskih vještina, rješavaju konflikte koji nastaju u odnosu, donose odluke samostalno i odgovorno, usmjerene na budućnost i u interesu svih članova obitelji. Ovdje je vidljiva preventivna uloga obiteljske medijacije jer smanjuje trajanje sukoba među bivšim partnerima i povećava održivost sporazuma i unapređuje roditeljsko partnerstvo nakon prestanka bračne zajednice. U obiteljskoj medijaciji je uz

primjenu osnovnih komunikacijskih vještina značajna upotreba neutralnog govora, metafora, postavljanje pitanja, reflektiranje, preoblikovanje, normaliziranje, preusmjeravanje s pozicija na pregovaranje o interesima, poticanje uzajamnosti i zajedničke veze među stranama, usmjeravanje na budućnost, usmjeravanje na zadatak.

Analiza **doživljaja zadovoljstva procesom i ishodom obiteljske medijacije** između muškaraca i žena može ići u prilog tezi da muškarci komuniciraju kako bi postigli neki cilj, a žene kako bi ostvarile socijalne veze i odnose. U svom istraživanju spolnih razlika u komunikaciji Baird (1976.) zaključuje da su muškarci u interakciji više usmjereni na cilj, više su zainteresirani za rješavanje problema, verbalno su aktivniji i agresivniji, kompetitivniji te će prije preuzeti vodstvo u situacijama usmjerenim na zadatak. Za žene navodi da su empatične, manje kompetitivne, interpersonalno usmjerene, više spremne otvoriti se, više izražavaju vlastite afekte i emocije i prepoznaju tuđe. Analiza dobivenih rezultata pokazala je da su žene zadovoljnije poboljšanjem komunikacije u obitelji, uključujući i djecu, njima je komunikacija alat kojim stvaraju socijalne veze i odnose, dok su muškarci naglasili da su zadovoljniji uspostavom kvalitetnijeg odnosa majke s djecom, komunikaciju koriste kako bi postigli opipljive, konkretne ciljeve kao što je uspostava kvalitetne komunikacije u obitelji.

Komunikacija i komunikacijske vještine su bitni za razvoj i održavanje zdravih i zadovoljavajućih bračnih, obiteljskih i partnerskih odnosa. Loša komunikacija dovodi do nesporazuma, svađa i sukoba, a traje li dugo nedvojbeno dovodi do većih posljedica kao što su razdvajanje partnera i razvod braka i stvaranje trajnog neprijateljstva nakon razvoda. Jedno istraživanje pokazuje razlike u komuniciranju u sretnim i nesretnim brakovima: 90% partnera u sretnim brakovima ističu kako nemaju problema u komunikaciji, 79% ih je izjavilo kako partner razumije kako se osjećaju, a 96% njih je izjavila da partner lako prepoznaje njihove osjećaje. Kod ispitanika u nesretnim brakovima, 15% ih je izjavilo da nema problema u komunikaciji, 13% ih je izjavilo kako partner razumije kako se osjećaju, a 30% njih je izjavila da partner lako prepoznaje njihove osjećaje (Olson i Olson, 2000.; prema Čudina-Obradović i Obradović, 2006.). Iz ovog istraživanja možemo zaključiti da postoji razlika između uspješnih i neuspješnih brakova s obzirom na kvalitetu komuniciranja. Partneri u sretnim i uspješnim brakovima upotrebljavaju dobre i efikasne komunikacijske vještine, komuniciraju jasno, otvoreno, rješavaju nesporazume i sukobe, te vještine komuniciranja izostaju u neuspjelim i nesretnim brakovima, koje se kasnije reflektiraju i na bivše partnere nakon razvoda. Loša komunikacija s vremenom dovodi do sukoba i nemogućnosti rješavanja istog i pronalaska rješenja koji je u interesu za sve članove obitelji. U obiteljskoj medijaciji, medijator kao

nepristrana i neutralna osoba olakšava proces u kojem ispitanici donose zajedničke odluke i određuju rješenja, na način koji zadovoljava interese svih uključenih u sukob uz primjenu vještina dobre komunikacije istovremeno može educiranjem i osvješćivanjem o istim kod sudionika poticati razvoj vještina komuniciranja, što su i sudionici istraživanja pokazali kao zadovoljstvo i pozitivan ishod obiteljske medijacije.

Tablica 6. Doživljaj žena i muškaraca o zadovoljstvu procesom i ishodom obiteljske medijacije

KATEGORIJE	KODOVI	
	Muškarci	Žene
Stav i očekivanja prije medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nema očekivanja</li> <li>• Neinformiranost</li> <li>• Otpor (izbjegavanje sudskog postupka)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nema očekivanja</li> <li>• Neinformiranost</li> <li>• Strah</li> </ul>
Stav i očekivanja nakon medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikacija</li> <li>• Dogovor bez svađe</li> <li>• Informiranost o potrebama i odgoju djece</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikacija</li> <li>• Dogovor bez svađe</li> <li>• Informiranost</li> </ul>
Zadovoljstvo ishodom obiteljske medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadovoljstvo zbog djece</li> <li>• Zadovoljstvo zbog poboljšanja komunikacije u obitelji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadovoljstvo zbog poboljšanja komunikacije s djecom</li> <li>• Zadovoljstvo zbog poboljšanja komunikacije u obitelji</li> </ul>

Ovakvi rezultati u skladu s početnim očekivanjima i idu u prilog većini istraživanja koja su se bavila temom komunikacije i rješavanja problema u romantičnim vezama. **Zadovoljstvo u poboljšanju komunikacije koje pokazuju ispitanici oba spola je razumljiv jer medijator u postupku obiteljske medijacije senzibilizira i educira sudionike o vještinama komunikacije i vlastitom komunikacijom daje primjer uspješne i konstruktivne komunikacije.** Parovi koji nisu bili zadovoljni svojim brakom i komunikacijom u njemu takve su loše komunikacijske vještine nastavili primjenjivati i u postupku razvoda braka.

Konstruktivno pristupanje problemu, za razliku od izbjegavanja, zahtijevanja i povlačenja, omogućava rješavanje problema pa je logično da parovi koji ne koriste konstruktivne obrasce rješavanja problema nisu zadovoljni. Takvi partneri prilikom sukoba nisu spremni činiti kompromise kako bi udovoljili drugom partneru da bi očuvali dobar odnos (Christensen i Heavey, 1990). Istraživanja pokazuju da žene uglavnom koriste više pozitivne i pasivne strategije rješavanja konflikata kao što su kompromis ili traženje rješenja, a muškarci koriste natjecateljska i negativna ponašanja kao što su kritiziranje ili okrivljavanje (Cupach i Canary, 1995.; prema Hojjat, 2000.). Druga istraživanja o spolnim razlikama (Hojjat, 2000.) pokazuju da žene u odnosu na muškarce imaju veće razumijevanje za reagiranje svojih partnera u sukobu te da je prihvaćanje partnerovih načina reagiranja u sukobu povezano sa stupnjem zadovoljstva u odnosu. Žene su kritičnije prema vlastitim vještinama rješavanja sukoba, češće u sukobima koriste negativno aktivno ponašanje, dok muškarci negiraju probleme i povlače se iz sukoba. Razlozi za takvo različito ponašanje žena i muškaraca u sukobima vjerojatno su djelomično posljedica razlika u socijalizaciji muškaraca i žena te njihovih različitih društvenih uloga i očekivanja. Jedno od objašnjenja razlika u ponašanju tijekom rješavanja konflikata između muškaraca i žena ističe individualne razlike i socijalno-strukturalni pristup kao moguće za ponašanje zahtijevanja/povlačenja (Christensen i Heavey, 1990.).

Muškarci i žene su generalno primjereno odgovarali na pitanja, te su im odgovori gotovo identični. No, nisu davali više informacija od onog što se od njih tražilo, nisu proširivali svoje iskaze, niti navodili neke konkretne primjere iz života.

## **7. METODOLOŠKA OGRANIČENJA**

Ovo istraživanje, kao i druga, ima značajke ograničenja kvalitativne metodologije – nedovoljna kvantificiranost podataka; stoga je smanjena objektivnost i interpretabilnost, mogućnost osobne pogreške istraživača, pristranost u procjeni istraživača, nepostojanje provjerenog instrumentarija te propusti u provedbi same metode (Milas, 2005.). U ovom istraživanju sudjelovali su isključivo oni koji su zadovoljni procesom i ishodom obiteljske medijacije, sudionici koji su postigli dogovor, i sklopili dogovor o skrbi. Svakako bi trebalo čuti i drugu stranu, sudionike koji su nezadovoljni procesom obiteljske medijacije, koji i nakon provedenog postupka nisu postigli dogovor ili nisu završili proces sklapanjem plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi. Važno je i dalje provoditi istraživanja ovakvog tipa i problematike uz otklanjanje prethodno navedenih ograničenja, koja se odnose na povećanje uzorka, uključenost

većeg broja centara za socijalnu skrb po svim županijama Republike Hrvatske. Također, potrebno je navesti kako u ovo istraživanje nisu uključeni pripadnici izvanbračnih zajednica. Na kraju, potrebno je istaknuti kako rezultati i provedba ovog istraživanja, unatoč nedostacima, predstavljaju pozitivan doprinos dosadašnjem praktičnom radu u sustavu socijalne skrbi, kao i moguće implikacije za provedbu obiteljske medijacije.

## **8. DOPRINOS ISTRAŽIVANJA**

Praktična primjena ovog istraživanja je istaknuti važnost produblivanja spoznaja o obiteljskoj medijaciji i doživljaju sudionika obiteljske medijacije o različitim aspektima njihovog (ne)zadovoljstva procesom i ishodima obiteljske medijacije. Ovim istraživanjem posebna pažnja je bila posvećena proučavanju zadovoljstva sudionika obiteljske medijacije različitim aspektima i ishodima obiteljske medijacije s posebnim naglaskom na produblivanje spoznaja o eventualnim razlikama između muškaraca i žena u pogledu doživljaja zadovoljstva obiteljskom medijacijom.

U istraživanju se između ostalog govori o kompetencijama i vještinama obiteljskog medijatora, koje su prepoznali i istaknuli sudionici istraživanja. Obiteljska medijacija se provodi u izravnom kontaktu sa sudionicima medijacije koji se nalaze u osobnom emocionalnom i obiteljski stresnom periodu, što predstavlja za obiteljskog medijatora veoma težak i izazovan profesionalni zadatak. Naime, obiteljski medijator treba upotrebljavati sva svoja znanja i profesionalne kompetencije da bi medijacija imala pozitivne ishode. Nadalje, sudionici navode nedovoljno posjedovanje komunikacijskih vještina prije sudjelovanja u postupku obiteljske medijacije i poboljšanu komunikaciju nakon sudjelovanja. Ovi rezultati ukazuju na potrebu za preventivnim programima edukacije partera i članova obitelji u području učinkovitih vještina komuniciranja, pregovaranja i konstruktivnog rješavanja sukoba u lokalnoj zajednici, uključujući i ruralna seoska područja.

U tom kontekstu, jasno se ističe i potreba za intenzivnom i kontinuiranom edukacijom obiteljskih medijatora o teorijskim i praktičnim vještinama pregovaranja i komunikacije, poznavanje dinamike obiteljskih odnosa i faza razvoja djeteta, te njihovim sudjelovanjem u supervizijskom radu.

Rezultati ovog istraživanja mogu pomoći u podizanju svijesti obiteljskih medijatora o potrebama stalnog usavršavanja, razvijanju profesionalnih kompetencija i unapređenje kvalitete rada. Također je potrebno raditi na podizanju svijesti šire javnosti o prednostima obiteljske

medijacije i promociji njenog potencijala za unapređivanje obiteljskih odnosa u svrhu očuvanja obiteljske zajednice, prevencije nasilja i osiguravanja bolje kvalitete obiteljskog života

## 9. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Ovim istraživanjem dobio se uvid o doživljaju korisnika obiteljske medijacije o uspješnosti procesa obiteljske medijacije kroz dva istraživačka pitanja. Prvim istraživačkim pitanjem želio se dobiti uvid u razmišljanje sudionika obiteljske medijacije o različitim aspektima procesa i ishoda obiteljske medijacije. Pod različitim aspektima procesa podrazumijevali su se stavovi i očekivanja prije obiteljske medijacije, kompetencije i vještine obiteljskog medijatora u procesu obiteljske medijacije, prednosti uključivanja u proces obiteljske medijacije i zadovoljstvo ishodom obiteljske medijacije.

Analizom odgovora vidljiva je važnost provođenja predmedijacijskog postupka te pažljive procjene stručnjaka jesu li ostvarene pretpostavke za ulazak u obiteljsku medijaciju: spremnost na suradnju, kompetentnost i ravnoteža moći. U predmedijacijskom postupku potrebno je informirati korisnike o procesu i ulogama kako bi se pojasnila pravila i odgovornosti svih sudionika obiteljske medijacije i omogućilo dobrovoljno sudjelovanje i preuzimanje odgovornosti. To se odnosi pogotovo na sudionike koji su izjavili da imaju poteškoće s razumijevanjem pojma obiteljske medijacije, jer nikada nisu čuli što je obiteljska medijacija. Da bi se izbjegla ta neinformiranost sudionika medijator je dužan osigurati uvjete kako bi sudionici razumjeli obilježja medijacije, ulogu medijatora i njih samih. Time se smanjuje mogućnost bojazni i nerealnih očekivanja prije uključivanja u proces obiteljske medijacije.

Nadalje, vidljivo je da sudionici istraživanja obiteljsku medijaciju doživljavaju kao proces unutar kojeg komuniciraju, dogovaraju se, pregovaraju i odluke donose na miran način. Obiteljski medijator, poznavajući osnovne pojmove vezane uz komunikacijske vještine i dinamiku sukoba, osnažuje sudionike za kvalitetnije održavanje budućih odnosa kroz učenje učinkovite komunikacije i pregovaranja neovisno o reorganizaciji obitelji.

Naknadno su analizirana pitanja o kompetencijama obiteljskog medijatora iz kojih je vidljivo da sudionici prepoznaju medijatora kao nepristranu i neutralnu osobu koja poštuje njihova stajališta i ne nameće im rješenja, posjeduje razvijene komunikacijske vještine i ljubaznost kao ugodnu osobinu ličnosti. Prema Sladović Franz (2009.) komunikacijske vještine su glavno sredstvo rada u pomažućim profesijama uključujući i obiteljsku medijaciju, a prema Tatković, Diković i Tatković (2016.) preduvjet uspješne komunikacije su: samopoštovanje i samopouzdanje, otvorenost, ljubaznost te izbjegavanje stereotipa i predrasuda. Ljubaznost se

prenosi većinom neverbalnim komunikacijskim znakovima, smiješkom, tonom glasa, a koja će nam pomoći u komunikacijskom procesu da bi ostvarili bolji odnos sa sugovornikom.

Kao što možemo vidjeti kad govorimo o procesu obiteljske medijacije, vještine obiteljskog medijatora su glavno sredstvo za rad i preduvjet uspješnosti obiteljske medijacije.

Drugim istraživačkim pitanjem želio se dobiti uvid u razmišljanje sudionika obiteljske medijacije o doživljaju zadovoljstva procesom i ishodima obiteljske medijacije, donosno kako muškarci, a kako žene opisuju svoj doživljaj zadovoljstva procesom i ishodima obiteljske medijacije.

Sudionici istraživanja, neovisno o spolu, obiteljsku medijaciju jednako doživljavaju kao proces unutar kojeg komuniciraju, dogovaraju se, pregovaraju i donose odluke na miran način, bez vike. No, postoji razlika u zadovoljstvu ishodom. Analiza dobivenih rezultata pokazala je da su žene zadovoljnije poboljšanjem komunikacije u obitelji, uključujući i djecu, njima je komunikacija alat kojim stvaraju socijalne veze i odnose, dok su muškarci naglasili da su zadovoljniji uspostavom kvalitetnijeg odnosa majke s djecom, komunikaciju koriste kako bi postigli opipljive, konkretne ciljeve. Za ostale kategorije između muškaraca i žena nisu nađene razlike.

Ovo istraživanje pokazuje da su bivši supružnici, neovisno o spolu, zaista slični u različitim mjerenim karakteristikama. Spolne razlike postoje, jer svaki spol sa sobom nosi određene karakteristike i predispozicije koje ga čine jedinstvenim. Poznavanje činjenica i razlika koje su specifične za svaki spol, važno je i u procesu obiteljske medijacije. Njihovo poznavanje važno je kako bi prepoznali uzroci nesporazuma u komunikaciji i odnosima, te kasnije na njima radili u svrhu unapređivanja komunikacijskih vještina i donošenja prihvatljivih rješenja za sve članove obitelji u postupcima obiteljske medijacije. Prema istraživanjima (Nag i Bradac, 1993.; Knapp i Hall, 1997.; prema Hargie, 2004.) u kojem su navedene razlike u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji između muškaraca i žena Sladović Franz (2009.) navodi da se te razlike ne trebaju naglašavati, niti mogu vrijediti za svakog pojedinca.

Iz istraživanja je vidljivo da su komunikacijski problemi najčešće navođeni od strane ispitanika. Prvo kao nedostatak komunikacije u braku, a kasnije nakon sudjelovanja u postupku medijacije kao poboljšanje. Nedostatak komunikacije upućuje na činjenicu kako roditelji koji nisu bili u mogućnosti održavati primjerenu komunikaciju, koja je izravno povezana s njihovom suradnjom, u većini slučajeva nisu postizali plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi. Pretpostavka je da supružnici prije sklapanja braka i u braku nisu posjedovali vještine komuniciranja i rješavanja sukoba što ističe potrebu za preventivnim programima edukacije supružnika u



području učinkovitih vještina komuniciranja, pregovaranja i konstruktivnog rješavanja sukoba u lokalnoj zajednici.

Poboljšanju komunikacije nakon sudjelovanja u postupku obiteljske medijacije koju ističu ispitanici samo potvrđuju činjenicu o dobroj pripremljenosti i kompetentnosti medijatora. U tom kontekstu, jasno se ističe potreba za intenzivnom kontinuiranom edukacijom obiteljskih medijatora i njihovim sudjelovanjem u supervizijskom radu.

Na samom kraju, ovo istraživanje može potaknuti različite dionike u skrbi za obitelj kao i organizacije civilnog društva i lokalne zajednice za potrebom uvođenja preventivnih i intervencijskih programa s ciljem poboljšanja partnerske komunikacije te usvajanja vještina rješavanja sukoba. Uz potrebu različitih preventivnih intervencijskih programa, treba istaknuti i mogućnost primjene obiteljske medijacije u radu s obiteljima koje imaju teškoće u komunikaciji. Naime, budući da obiteljska medijacija kroz svoju strukturu i pravila rada može osigurati međusobno poštovanje, jednakost i pravednost te olakšati komunikaciju između sukobljenih strana - može pomoći supružnicima da nauče kvalitetno rješavati sukobe i razviti trajno roditeljsko partnerstvo. Također, potrebno je i nadalje informirati javnost i produbiti informiranost i svijest stručnjaka o sadržaju i mogućnostima primjene obiteljske medijacije.

## LITERATURA

1. Ajduković, M. (2012). Vještine interpersonalne komunikacije. U: Žižak, A., Vizek Vidović, V. i Ajduković, M. (ur.), *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu* (str. 93-146). Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
2. Ajduković, M. i Hudina, B. (1996). Značaj učinkovite komunikacije u radu pomagača, U: Pregrad, J. (ur.): *Stres, trauma, oporavak* (str. 7-26). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Ajduković, M. i Pečnik, N. (2007). *Nenasilno rješavanje sukoba*, 5. izdanje, Zagreb: Alinea.
4. Ajduković, M. i Sladović Franz, B. (2003). Razumijevanje sukoba. U: Ajduković, D. (ur.), *Socijalna rekonstrukcija zajednice* (str. 195-210). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
5. Alinčić, M. (1999). Europsko viđenje postupka obiteljskog posredovanja. *Revija za socijalnu politiku*, 6(3-4), 227-240.

6. Alinčić, M., Hrabar, D., Jakovac–Lozić, D. i Korać, A. (2007.) *Obiteljsko pravo*. Zagreb: Narodne novine.
7. Amato, P. R. (2000). The consequences of divorce for adults and children. *Journal for Marriage and the Family*, 62, 1269-1287.
8. Anić, V. (2003.). *Veliki rječnik hrvatskog jezika*. Zagreb: Novi Liber.
9. Baird, J. E., Jr. (1976). Sex differences in group communication. *A review of relevant research. Quarterly Journal of Speech*, 62, 179-192.
10. Bašić, J. i sur. (2005). *Integralna metoda: Priručnik za odgojitelje i stručne suradnike u predškolskim ustanovama*. Zagreb: Alinea.
11. Blažeka Kokorić, S. (2007). Rješavanje partnerskih sukoba s obzirom na spol partnera, iskustvo i trajanje partnerskog odnosa. *Ljetopis socijalnog rada*, 14(1), 5-26.
12. Brajša, P. (1994). *Pedagoška komunikologija*, 2. izdanje, Zagreb: Školske novine.
13. Bratanić, M. (1992). Nova komunikacija u obitelji. *Obnovljeni život*, 47(6), 570-588.;
14. Breber, M. i Sladović Franz, B. (2014). Uvođenje obiteljske medijacije u sustav socijalne skrbi-perspektive stručnjaka. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(1), 123-152.
15. Carnegie, D. (2014). *Kako steći komunikacijske vještine*. Zagreb: V.B.Z.
16. Carroll, S. (2012). *Couple Communication as a Mediator Between Work-Family Conflict and Marital Satisfaction*. Preuzeto 12.07.2018. s: <https://scholarsarchive.byu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4346&context=etd>.
17. Christensen, A. i Walczynski, P. T. (1997). Conflict and satisfaction in couples. U: R. J. Sternberg i M. Hojjat (Ur.), *Satisfaction in close relationships* (str. 249–274). New York: Guilford Press.
18. Christensen, A. i Heavey, C. L. (1990). Gender and social structure in the demand/withdraw pattern of marital conflict. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(1), 73–81.
19. Čudina-Obradović, M. i Obradović, J. (2006). *Psihologija braka i obitelji*. Zagreb: Golden marketing-Tehnička knjiga.
20. Čudina-Obradović, M. i Težak, D. (1995). *Mirotvorni razred: priručnik za učitelje o mirotvornom odgoju*. Zagreb: Znamen.
21. Fox, R. (2006). *Poslovna komunikacija*, 2. izd. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada.
22. Grozdanić, S. (2000). Jednoroditeljske obitelji prema uzrocima njihova nastanka. *Ljetopis socijalnog rada*, 7(2), 169-182.

23. Hall, J., Gunnery, S. i Horgan, T. (2016). Gender differences in interpersonal accuracy. U: J. Hall, M. Schmid Mast i T. West (Ur.), *The Social Psychology of Perceiving Others Accurately* (str. 309-327). Cambridge: Cambridge University Press.
24. Hanson, T. L. (1999). Does parental conflict explain why divorce is negatively associated with child welfare? *Social Forces*, 77(4), 1293-1316.
25. Hargie, O. i Dickson, D. (2004). *Skilled interpersonal communication: Research, theory, practice*. London: Routledge.
26. Hartley, P. (1999). *Interpersonal Communication*. London: Routledge.
27. Hercigonja, Ž. (2017). Poslovni pregovori u interkulturalnom okruženju - Komunikacija, kompetencije, barijere, tehnike, strategije, Varaždin: TIVA Tiskara Varaždin. Preuzeto 7.07.2018. s: [https://bib.irb.hr/datoteka/907770.Poslovni\\_pregovori.pdf](https://bib.irb.hr/datoteka/907770.Poslovni_pregovori.pdf).
28. Hojjat, M. (2000). Sex differences and perceptions of conflict in romantic relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 17(4-5), 598-617.
29. John, O. P. i Srivastava, S. (1999). The Big-Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. U: L. A. Pervin i O. P. John (Ur.), *Handbook of personality: Theory and research* (2, 102–138). New York: Guilford Press. Preuzeto 25. 08. 2022. s: <https://pages.uoregon.edu/sanjay/pubs/bigfive.pdf>.
30. Jurčević–Lozančić, A. (2005). *Izazovi odrastanja – predškolsko dijete u okruženju suvremene obitelji i vrtića*. Petrinja: Visoka učiteljska škola.
31. Kamenov, Ž. (2016). *Komunikacija u partnerskim odnosima*. Preuzeto 12.07.2018. s: <http://www.razvojkomunikacije.eu/uploads/Komunikacija%20u%20partnerskim%20odnosima.pdf>.
32. Kamenov, Ž. (2017). Kako se dobro posvađati? -Komunikacija u partnerskim odnosima. U: *Istaknuto, Psihologija u međuljudskim odnosima*. Preuzeto 12.07.2018. s: <http://psihoskop.ffzg.unizg.hr/2017/03/26/kako-se-dobro-posvadati-komunikacija-u-partnerskim-odnosima/>.
33. Kamenov, Ž. i Galić, B. (2011). Rodna ravnopravnost i diskriminacija u Hrvatskoj, *Istraživanje, „Percepcija, iskustva im stavovi o rodnoj diskriminaciji u RH“*. Zagreb: Ured za ravnopravnost spolova Vlade Republike Hrvatske.
34. Katz, L. G. i McClellan, D. E. (2005). *Poticanje razvoja dječje socijalne kompetencije*. Zagreb: Educa.

35. Kruk, E. (1997). Mediation and conflict resolution in social work and the human services: Issues, debates, and trends. U: Kruk, E. (ur.); *Mediation and conflict resolution in social work and the human services* (str. 1-17). Chicago: Nelson-Hall, Inc.
36. Laklija, M., Kolega, M., Božić, T. i Mesić, M. (2011). Supervizijski stil i komunikacijski procesi u superviziji iz perspektive supervizora. *Ljetopis socijalnog rada*, 18(2), 365-382.
37. Laklija, M., Pečnik, N. i Sarić, R. (2005). Zaštita najboljeg interesa djeteta u postupku razvoda braka roditelja. *Ljetopis socijalnog rada*, 12(1), 7-38.
38. Larsen, R. J. i Buss, D. M. (2017). *Personality Psychology*. New York: NY: McGraw Hill Education.
39. Lišanin Tomašević, M. (2004). *Pregovaranje – poslovni proces koji dodaje vrijednost*. *Zbornik Ekonomskog fakulteta u Zagrebu*, 2(1), 143-158.
40. Ljubetić, M. (2006.). *Obitelj u povijesnom i suvremenom kontekstu*. Preuzeto 22.07.2022. s: [http://www.ffst.unist.hr/images/50013806/Ljubetic\\_022006.pdf](http://www.ffst.unist.hr/images/50013806/Ljubetic_022006.pdf)
41. Majstorović, I. (2007). Posredovanje prije razvoda braka: hrvatsko pravo i evropska rješenja. *Zbornik pravnog fakulteta u Zagrebu*, 57(2), 405-456.
42. Maleš, D. i Kušević, B. (2011). Nova paradigma obiteljskog odgoja. U: Maleš, D. (ur.) *Nove paradigme ranog odgoja* (str. 41–66). Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zavod za pedagogiju.
43. Marshack, K. J. (2007.). *High conflict divorce*. Preuzeto 11.07.2022. s: <https://kmarshack.com/therapy-basics/high-conflict-divorce/>
44. Milas, G. (2005). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
45. Neill, S. (1991). *Neverbalna komunikacija u razredu*. Zagreb: Educa, Nakladno društvo.
46. Novak, B. (2001). *Krizno komuniciranje i upravljanje opasnostima*, Priručnik za krizne odnose s javnošću. Zagreb: Binoza Press.
47. Obradović, J. (1991). *Uvod u psihologiju*. Zagreb: Grafički zavod Hrvatske.
48. Parkinson, L. (2011). *Family mediation: Appropriate dispute resolution in a new family justice system*. London: FamilyLaw.
49. Pečnik, N. (1994.). Sukobi i strategije njihova rješavanja, *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 1(1), 59-65.
50. Pervin, L., A., Cervone, D. i John, O., P. (2008). *Psihologija ličnosti - teorije i istraživanja*. Zagreb: Školska knjiga.

51. Petz, B. (2005). *Psihologijski rječnik*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
52. Profaca, B. (2010.). Učinci izraženog roditeljskog sukoba tijekom razvoda braka na dijete. U: Osmak Franjić, D. (ur.), *Zbornik priopćenja s Godišnje konferencije Mreže pravobranitelja za djecu Jugoistočne Europe i stručnih rasprava pravobranitelja za djecu RH*. (str. 77-94). Zagreb: Pravobranitelj za djecu.
53. Robbins, S. P. i Judge, T.A. (2009). *Organizacijsko ponašanje*, 12. izdanje, Zagreb: Mate.
54. Roberts, M. (1988). *Mediation in family disputes*. Aldershot: Wildwood House Ltd.
55. Simons, R. L. i sur. (1996). *Understanding differences between divorced and intact families: Stress, interaction and child outcome*. London: Sage Publications.
56. Sladović Franc, B. (2014). Uvođenje obiteljske medijacije u sustav socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(1), 123-152.
57. Sladović Franz, B. (2005). Obilježja obiteljske medijacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 12(2), 301-320.
58. Sladović Franz, B. (2009). *Osnove interpersonalne komunikacije za socijalne radnike*. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.
59. Sladović Franz, B. (2010). *Medijacija i socijalni rad*. Radni materijal.
60. Sladović Franz, B., Kregar Orešković, K., Vejmelka, L. (2007). Iskustvo života u dječjem domu: kvalitativna analiza izjava mladih. *Ljetopis socijalnog rada*, 14(3), 553-578.
61. Sokić, K., Gutić Martinčić, S. i Bakić, M. (2019). Uloga ličnosti u organizacijskom ponašanju. *FIP - Financije i pravo*, 7(2), 23-50.
62. Statistički ljetopis 2018., DZS, Zagreb. Preuzeto 03.09.2022. s: <https://podaci.dzs.hr/media/wsdkedwa/sljh2018.pdf>
63. Stevanović, M. (2000). *Obiteljska pedagogija*. Zagreb: Tonimir.
64. Tatković, N., Diković, M. i Tatković, S. (2016). *Pedagoško-psihološki aspekt komunikacije*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli.
65. Tudor, G. (2009). *Veliki poslovni pregovori*. Zagreb: MEP.
66. Vejmelka, L. (2020). Komunikacija među partnerima u digitalno doba: Mogućnost obiteljske medijacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(2), 341-368.
67. Vogrinc, J. (2008). *Kvalitativno raziskovanje na pedagoškom području*. Ljubljana: Pedagoški fakultet.

68. Zakon o socialnoj skrbi (2012). *Narodne novine*, 33/12.
69. Žižak, A. (2003). Konceptualni aspekt učenja socialnih vještina. *Kriminologija & socialna integracija*, 11(2), 107-115.

## **PRILOZI**

### **Prilog 1: Pitanja za intervju**

1. Dob
2. Spol
3. Koliko je vaša bračna zajednica trajala?
4. Imate li imate djece, koliko su djeca stara?
5. Prije koliko vremena ste sudjelovali u postupku obiteljske medijacije?
6. Koliko je vremenski trajao cjelokupan postupak?
7. U koliko susreta ste ukupno sudjelovali?
8. Možete mi navesti koji je bio ishod obiteljske medijacije ( izvješće za sud ili plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi)?
9. Kakav je bio Vaš početni stav i očekivanja o obiteljskoj medijaciji prije uključivanja u proces obiteljske medijacije?
10. Koje kompetencije i vještine je prema Vašem mišljenju koristio obiteljski medijator koje su doprinijele postizanju pozitivnih ishoda obiteljske medijacije?
11. Što smatrate prednostima uključivanja u proces obiteljske medijacije koje su doprinijele ostvarivanju ciljeva? Misli se na postupak samostalnog donošenja odluka o odabiru teme i sadržaja spora ili dijelova spora na kojima se radilo u obiteljskoj medijaciji uz medijatorovu neutralnost i nepristranost, a koje su utjecale na poboljšanu komunikaciju između članova obitelji i razvijanje trajnog roditeljskog i usvajanje iskustva pregovaranje i postizanja sporazuma u teškim situacijama?
12. Prema Vašem mišljenju, u kojoj mjeri ste aktivno sudjelovali u postupku obiteljske medijacije Vi, a u kojoj mjeri Vaš bivši suprug, supruga?
13. U kojoj mjeri ste zadovoljni postignutim sporazumom?
14. Osim navedenog, prepoznajete li neke druge pozitivne ishode obiteljske medijacije?
15. Koliko vam je obiteljska medijacija pomogla da ostvarite svoje ciljeve? Možete mi navesti koje (npr. učenje novih vještina komuniciranja za samostalno rješavanja nesuglasica i problema, poboljšana komunikacija s djecom) ?

## Prilog 2: Primjer obrade podatka

Doživljaj žena o zadovoljstvu procesa obiteljske medijacije

IZJAVE	KODOVI	KATEGORIJE
(4), „Nisam ništa očekivala...“; (10) „Nisam očekivala ništa“;	Nema očekivanja	Stav i očekivanja prije medijacije
(5), „Bojala sam se da će se sin povjeriti ocu...“;	Strah	
(4), „...nepoznati pojam...“; (1), „...u početku sam bila šokirana i iznenađena jer se supruga slušalo više nego mene..“;	Neinformiranost	
(1), „...suprug i ja smo uspjeli razgovarati kao odrasli ljudi, bez vike“; (4) „...bez medijacije mislim da se ne bi uspjeli dogovoriti..samo bi se posvađali“;	Komunikacija	Stav i očekivanja nakon medijacije
(4) „...bez medijacije mislim da se ne bi uspjeli dogovoriti..samo bi se posvađali“;	Dogovor bez svađe	
(5), „...prije nisam vidjela koliko nedostajem i trebam drugoj djeci..“	Informiranost	



### **Prilog 3: Upute sudionicima istraživanja o istraživanju**

#### **UPUTA SUDIONICIMA ISTRAŽIVANJA O ISTRAŽIVANJU**

„Mišljenje sudionika o uspješnosti procesa obiteljske medijacije“,  
mentorica Prof. dr. sc. Ana Štambuk  
mjesto istraživanja NOVA GRADIŠKA  
istraživačica IVANA RUGLE

Poštovani,

Pozivamo da u svojstvu ispitanika sudjelujete u provođenju istraživanja potrebnog za izradu specijalističkog rada pod nazivom „Mišljenje sudionika o uspješnosti procesa obiteljske medijacije“, mentorice prof. dr. sc. Ana Štambuk. Voditelj istraživanja je Ivana Rugle. Istraživanje će biti provedeno na području mjesne nadležnosti Centra za socijalnu skrb Nova Gradiška, a u istraživanju će biti uključeni korisnici obiteljske medijacije na kraju kojeg je postignut sporazum na području mjesne nadležnosti Centra za socijalnu skrb Nova Gradiška.

Cilj istraživanja je produbiti spoznaje o doživljaju korisnika obiteljske medijacije o uspješnosti procesa obiteljske medijacije.

Svrha ovog završnog rada je istaknuti važnost produblivanja spoznaja o obiteljskoj medijaciji i doživljaju sudionika obiteljske medijacije o različitim aspektima njihovog (ne)zadovoljsva procesom i ishodima obiteljske medijacije. Ovim radom posebna pažnja bit će posvećena proučavanju zadovoljstva sudionika obiteljske medijacije različitim aspektima i ishodima obiteljske medijacije s posebnim naglaskom na produblivanje spoznaja o eventualnim razlikama između muškaraca i žena u pogledu doživljaja zadovoljstva obiteljskom medijacijom. Istraživanje će se provesti putem polustrukturiranih intervjua koji će biti snimani u cijelosti te transkribirani i prikazani u analizama i rezultatima specijalističkog rada. Podatke koje dobijemo tijekom intervjua vodit ćemo pod šifrom te će u svakoj formi analize građe i prezentacije rezultata njihov identitet biti zaštićen. Kao sudionici istraživanja ne dobivate nikakvu nagradu za sudjelovanje u istraživanju.

Sudjelovanje u ovome istraživanju je u potpunosti dobrovoljno. Ukoliko se odlučite sudjelovati u istraživanju, možete u bilo kojem trenutku prekinuti svoje sudjelovanje u njemu. O Vašoj odluci obavijestit ćete istraživača usmeno. Svim ispitanicima je zajamčena povjerljivost i anonimnost te su pravi podaci poznati samo istraživačkom timu.

Molimo Vas pažljivo pročitajte ovu uputu za sudjelovanje u istraživanju u kojem se objašnjava zašto se istraživanje provodi. U slučaju da ne razumijete bilo koji dio upute molimo Vas da se za objašnjenje obratite ispitivaču u istraživanju. Vaše sudjelovanje u ovom istraživanju je dobrovoljno i možete se u bilo kojem trenutku povući.

Za dodatna pitanja o samom istraživanju i uvidu u rezultate istraživanja možete se obratiti Ivani Rogle na broj mobitela 091/537-5123.