

Razlozi zastoja i intervencije u procesu obiteljske medijacije

Štifter, Ana

Postgraduate specialist 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:199:511071>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-16**



Repository / Repozitorij:

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



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

PRAVNI FAKULTET

STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

ANA ŠTIFTER

**RAZLOZI ZASTOJA I INTERVENCIJE U
PROCESU OBITELJSKE MEDIJACIJE**

Završni rad

Zagreb, 2023.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

PRAVNI FAKULTET

STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

SPECIJALISTIČKI STUDIJ OBITELJSKE MEDIJACIJE

ANA ŠTIFTER

**RAZLOZI ZASTOJA I INTERVENCIJE U
PROCESU OBITELJSKE MEDIJACIJE**

Završni rad

Mentorica: izv.prof.dr.sc. Vanja Branica

Zagreb, 2023. godina

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. BRAČNI SUKOB I RJEŠAVANJE BRAČNIH SUKOBA.....	8
2.1.1. Teorija socijalne razmjene	10
2.1.2. Bihevioristička teorija i Teorija atribucije.....	11
2.1.3. Simboličko-interakcijska teorija	12
2.2. STRATEGIJE RJEŠAVANJA SUKOBA MEĐU PARTNERIMA.....	14
2.2.1. Stilovi rješavanja sukoba.....	14
2.2.2. Taktike rješavanja sukoba	17
2.2.2.1. Nekonstruktivne taktike rješavanja bračnih sukoba.....	18
2.2.2.2. Taktike za konstruktivno rješavanje bračnih sukoba	20
3. PRIMJENA OBITELJSKE MEDIJACIJE U RJEŠAVANJU BRAČNIH SUKOBA..	22
3.1. PROVEDBA OBITELJSKE MEDIJACIJE	23
Nulta, tj. Pripremna faza.....	25
Prva faza - Uvod.....	25
Druga faza – Priča.....	28
Treća faza – Rješavanje problema.....	30
Četvrta faza - Sporazum	31
4. ZASTOJI U POSTUPKU OBITELJSKE MEDIJACIJE	33
4.1. MOGUĆI ZASTOJI U MEDIJACIJI RAZVODA.....	33
4.2. UZROCI ZASTOJA U POSTUPKU OBITELJSKE MEDIJACIJE	36
4.2.1. Vanjske prepreke.....	36
4.2.2. Interpersonalne prepreke (među sudionicima)	37
4.2.3. Intrapersonalne prepreke (faktori unutar sudionika)	38
4.2.4. Zastoji unutar medijatora.....	38
4.3. MOGUĆI ZASTOJI PO FAZAMA MEDIJACIJSKOG POSTUPKA I INTERVENCIJE OBITELJSKOG MEDIJATORA	39
4.3.1. Mogući zastoji u uvodnoj fazi.....	40
4.3.2. Mogući zastoji u fazi priče	40
4.3.3. Mogući zastoji u fazi rješavanja problema.....	42
4.3.4. Mogući zastoji u fazi sporazuma	44
5. STRATEGIJE I TEHNIKE KOJE OBITELJSKI MEDIJATOR MOŽE PODUZETI S CILJEM PREVLAĐAVANJA ZASTOJA U POSTUPKU OBITELJSKE MEDIJACIJE	45

5.1.PRIPREMA ZA SITUACIJU ZASTOJA	45
5.2. MOGUĆNOSTI ZA RJEŠAVANJE ZASTOJA IZ KUTA FACILITATIVNOG MODELA MEDIJACIJE	46
5.3.MOGUĆE INTERVENCIJE U SLUČAJU ZASTOJA U PROCESU MEDIJACIJE RAZVODA BRAKA.....	48
5.3.1.Strategije za prevladavanje zastoja koje predlažu Erickson i McKnight Erickson (1999.).....	48
5.3.2. Strategije za prevladavanje zastoja koje predlaže Parkinson (2014.)	59
5.3.3. Promjena gledišta na situaciju zastoja.....	60
6.ZAKLJUČAK	62
LITERATURA.....	66
SAŽETAK	71
ABSTRACT	72
Izjava o autorstvu rada	73

1.UVOD

Jedno od obilježja obiteljskog života je i postojanje sukoba kao sastavnog dijela međuljudskih odnosa između bračnih i izvanbračnih partnera, roditelja i djece i drugih članova obitelji. Sukob, kao neizbježan dio života, ne treba biti nužno negativan i neproduktivan. Sukob se može promatrati i kao koristan, kao prilika za razvoj kvalitetnijih odnosa, jer sukob može spriječiti stagnaciju, potaknuti promjenu i brže pronalaženje rješenja problema (Ajduković i Sladović Franz, 2003.).

Najučestalije se sukob određuje kao situacija u kojoj pojedinci ili grupe pa tako i članovi obitelji smatraju da među njima postoje razlike koje se ne mogu uskladiti, jedni druge vide kao prijetnju vlastitim potrebama, vrijednostima, sredstvima ili ciljevima (Petz, 2005.; Deutsch, 1973. prema Džamonja Ignjatović, 2014.). Sukob je situacija u kojoj među stranama u sukobu postoje doživljaji međusobno suprotnih interesa, neusklađenosti u nastojanjima, često praćeno visokim intenzitetom različitih emocija. Situaciju sukoba nije jednostavno opisati i odrediti, unatoč općem razumijevanju pojma sukob kao i brojnim iskustvima sudjelovanja u sukobima.

Mitchell (1981. prema Džamonja Ignjatović, 2014.) opisuje sukob kao proces vrlo složene strukture koji se uobičajeno predstavlja kao trokut kojeg čine tri međusobno povezane komponente: a) situacija sukoba, b) stavovi o sukobu i c) ponašanje u situaciji sukoba. Pri analizi nekog sukoba potrebno je uzeti u obzir sve tri komponente: situaciju odnosno sadržaj sukoba, stavove i ponašanja u situaciji sukoba.

Situacija se odnosi na sadržaj sukoba, kada dvije ili više strana opažaju međusobno neusklađene ciljeve. Zato nam je za razumijevanje nekog sukoba iznimno važan uvid u to tko sudjeluje u sukobu i koji su to neusklađeni ciljevi. S obzirom na uvid koji strane imaju o sukobu, govorimo o latentnom sukobu (kada strane nisu svjesne neusklađenosti svojih ciljeva) i manifestnom sukobu (kada jedna od strana ili obje prepoznaju ovu neusklađenost, tada latentni sukob prerasta u manifestni);

Stavovi o sukobu i opažanja obuhvaćaju uobičajena vjerovanja, osjećaje i opažanja koja se javljaju kada se netko nađe u situaciji sukoba i koji, mijenjajući svoj sadržaj i intenzitet, postoje tijekom cijelog trajanja sukoba.

Ponašanje u situaciji sukoba odnosi se na djelovanje, odnosno akcije koje poduzimaju strane u sukobu s ciljem da druga strana odustane od svojih ciljeva ili ih promijeni. S obzirom na ponašanje i djelovanje osoba u sukobu, možemo govoriti i o sukobu kao destruktivnom i negativnom, ali također i o pozitivnom i produktivnom, energizirajućem dijelu odnosa, odnosno možemo reći da je sukob i prilika i prijetnja za kvalitetu bračnog odnosa ovisno na koji način se odvija interakcija opisane tri dimenzije sukoba – sadržaja sukoba, stavova sudionika o sukobu i načina djelovanja u situaciji sukoba.

Smatra se da (pre)mala količina sukoba ili njihovo nepostojanje/izbjegavanje dovode do stagnacije odnosa te da je umjerena količina sukoba kako u partnerskom tako i u bračnom odnosu, potrebna za produktivno funkcioniranje otvarajući mogućnost za pozitivne promjene (Blažeka Kokorić, 2013.). Istraživanja, a i iskustva brojnih stručnjaka koji rade u savjetovališnom i medijacijskom kontekstu s partnerima, ukazuju da prevelik broj partnerskih sukoba i gubitak kontrole nad njima dovode do smanjenja kvalitete i nefunkcionalnosti partnerskog odnosa (Sladović Franz, 2009).

Postoji više vrsta sukoba, od dječje prepirke do višegodišnjih kontinuiranih sukoba. Sukobi koji se javljaju u partnerskom odnosu mogu izvirati iz sitnih nesuglasica, ali i bitnih neslaganja u vezi međusobno suprotstavljenih pogleda, očekivanja u pogledu presudnih pitanja za uspješno funkcioniranje nekog para/obitelji (Blažeka Kokorić, 2013.).

Zadnjih četrdesetak godina prisutno je sve veće zanimanje znanstvene, stručne i šire javnosti za područje sagledavanja uzroka i posljedica obiteljskih i bračnih sukoba. Više je razloga tome. Gledano iz perspektive bračnih sukoba, upravo neuspjeh u rješavanju sukoba ima brojne neželjene posljedice kao što su porast bračne nestabilnosti, narušavanje intimnih odnosa, smanjenje bračnog zadovoljstva i/li bračne kvalitete, narušavanje zdravlja bračnih parova,

pojava depresije, problemi u prehrani i druge zdravstvene tegobe te zbog svega navedenog može doći do razvoda braka (Čudina-Obradović i Obradović, 2006.). Sam razvod braka smatra se stresnim događajem za cijelu obitelj s potencijalnim brojnim negativnim posljedicama, od ugroženog mentalnog i fizičkog zdravlja djece i supružnika, narušene emocionalne sigurnosti djece do povećanog rizika od nasilja u obitelji.

S obzirom na dugotrajnost obiteljskih odnosa, međuzavisnost članova obitelji kao i utjecaj koji sukobi imaju na kvalitetu života, izuzetno je važno pomoći obiteljima i partnerima u rješavanju sukoba na konstruktivan način. Na taj način se ulaže u očuvanje obiteljskih odnosa i funkcioniranja obitelji/braka, kao i za preveniranje i zaustavljanje međugeneracijskog prijenosa nedostataka vještina konstruktivnog rješavanja sukoba.

Istraživanja Štifter i Vuković (2012.) i Štifter i sur. (2016.) pokazala su da supružnici u postupcima posredovanja prije razvoda braka kao najčešći razlog za razvod braka navode upravo komunikacijske probleme. Roditelji uslijed komunikacijskih problema ne postižu sporazum o roditeljskoj skrbi te se prethodni problemi i sukobi kao i načini ponašanja u situaciji sukoba prelijevaju i u postupak razvoda braka te se na taj način nastavljaju uhodani, često neproduktivni obrasci međusobnih odnosa, ponašanja i komunikacije.

Upravo u tom dijelu potrebe za drugačijim načinom komunikacije te rješavanja problema u situaciji sukoba, važnu ulogu ima stručni postupak obiteljske medijacije. Jedna od prednosti obiteljske medijacije je osiguravanje boljih uvjeta komunikacije, što može dovesti do povećavanja međusobnog razumijevanja strana u sukobu i postizanja dogovora (Štifter, 2013.).

Za primjenu i razvoj obiteljske medijacije u europskom kontekstu, najznačajnija je Preporuka Vijeća Europe br. R(98)1 o obiteljskoj medijaciji koju je usvojilo Vijeće ministara Europe 21.1.1998. godine. Povod donošenja Preporuke bila je zabrinutost europskih stručnjaka zbog sve većeg broja sporova između članova obitelji, posebice onih koji su posljedica rastava ili razvoda, kao i negativnih posljedica koje stvaraju sukobi unutar obitelji, uzimajući u obzir i

velike socijalne i ekonomske troškove koje takvi postupci predstavljaju državama (Majstorović, 2007.). Između ostalog, u ovoj se Preporuci naglašavaju posebna obilježja obiteljskih sukoba zbog kojih je upravo medijacija preporučena intervencija u tim slučajevima:

1. obiteljski sporovi/sukobi uključuju osobe koje će po definiciji imati međuovisan i kontinuirani odnos

2. obiteljski sporovi/sukobi se javljaju u kontekstu snažnih emocija

3. odvojeni život i razvod braka utječu na sve članove obitelji, posebno djecu.

Polazeći od toga vladama država članica preporuča se uvođenje, promicanje, odnosno osnaživanje obiteljske medijacije, kao i primjena mjera za provedbu Preporuke te korištenje obiteljske medijacije za različite vrste obiteljskih nesuglasica i sporova (Alinčić, 1999.).

Zakon o socijalnoj skrbi iz 2011. godine propisao je mogućnost pružanja obiteljske medijacije, pri čemu je ona definirana kao „socijalna usluga koja se pruža u specifičnom postupku rješavanja obiteljskih sukoba uz pomoć educiranog medijatora čiji je cilj postizanje sporazuma o neriješenim sporovima i sukobima za dobrobit cijele obitelji“ (NN 57/11, čl. 99., točka 1.). Navedenu socijalnu uslugu prema istom članku „pružaju stručni radnici Zavoda, obiteljskog centra i drugih pravnih i fizičkih osoba koje su za to pribavile odobrenje za rad (licenciju).”

Obiteljski zakon (NN 103/15, 98/18, 47/20, 49/23) definira obiteljsku medijaciju kao „postupak u kojem stranke nastoje sporazumno riješiti spor iz obiteljskih odnosa uz pomoć jednog ili više obiteljskih medijatora.“ (čl. 331.). Zakonodavac od 331. do 344. članka razrađuje temeljne pojmove i način provođenja obiteljske medijacije te potrebnu izobrazbu obiteljskih medijatora. Kao glavna svrha postupka obiteljske medijacije propisano je postizanje plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi i drugih sporazuma u vezi s djetetom. Uz ostvarenje te svrhe, u postupku obiteljske medijacije stranke se mogu

sporazumjeti i o svim drugim pitanjima imovinske i neimovinske naravi. Cilj zakonodavca je bio smanjiti konflikt među bračnim partnerima i njihovo usmjeravanje prema sporazumnom rješavanju posljedica razvoda braka, a sudski postupak je ostavio kao krajnje rješenje (Rešetar, 2017.).

Obiteljskim zakonom je također propisano da je sudjelovanje u postupku obiteljske medijacije dobrovoljno, uz iznimku obveznog sudjelovanja na prvom sastanku obiteljske medijacije prije pokretanja postupka radi razvoda braka kada u postupku obveznog savjetovanja nije postignut Plan o zajedničkoj radoiteljskoj skrbi (NN 49/23, čl. 320. st. 2. i 3.). Ustavni sud je 18.4.2023. godine donio Odluku (U-I-3941/2015) prema kojoj obveza sudjelovanja na prvom sastanku obiteljske medijacije prije pokretanja postupka radi razvoda braka prestaje važiti 31.12.2023. godine. Prema istoj Odluci se također ukida odredba prema kojoj bračni drug koji ne pristupi prvom sastanku obiteljske medijacije ne može podnijeti tužbu radi razvoda braka. Ostale odredbe vezane za obiteljsku medijaciju ostaju na snazi.

Treba primijetiti da je zakonodavac u ovim člancima propustio istaknuti činjenicu da je prvi medijacijski susret informativne naravi i na njemu sudionici imaju priliku detaljnije saznati od samog obiteljskog medijatora informacije o postupku i mogućim prednostima u odnosu na ostale postupke te donijeti dobro informiranu odluku žele li se dobrovoljno uključiti u postupak obiteljske medijacije, bez daljnjih sankcija ukoliko odluče da ne žele. Postoji bojazan da će na ovaj način još manje partnera u razvodu braka, a i članova obitelji biti upoznato s mogućnošću korištenja ovog izuzetno vrijednog postupka kojim se promiče sporazumno rješavanje obiteljskih sukoba.

Obiteljska medijacija može imati preventivnu ulogu i provoditi se i za vrijeme trajanja braka s ciljem rješavanja konkretnih spornih pitanja svakodnevnog funkcioniranja i unaprijeđenja komunikacije, kako ne bi dolazilo do nagomilavanja neriješenih sukoba, učvršćivanja neadekvatnih obrazaca komunikacije i zastoja u bračnim odnosima te posljedično i razvoda braka. Kad

neki sukob ostane neriješen, on počne prožimati sva područja partnerskih odnosa (Gottman i sur., 2014.)

Upravo iz navedenih razloga, vrijedno bi bilo promovirati i koristiti medijaciju upravo u preventivne svrhe te upoznati stručnjake, kao i širu javnost s mogućnosti uključivanja u medijaciju u okviru savjetovališta, obiteljskih centara, zavoda za socijalni rad i drugih pružatelja psihosocijalnih usluga, prije nego dođe do razvoda braka.

Nadalje, istraživanje Gottmana i sur. iz 1979. godine (prema Gottman i sur., 2014.) pokazuju da intervencije i učenje adekvatnih komunikacijskih obrazaca i načina rješavanja sukoba ima puno značajniji efekt dugoročno kod tek vjenčanih i mladih bračnih parova te da interakcija u partnerskim odnosima ima ogromnu stabilnost tijekom vremena. Dakle, preventivni efekti kod parova koji još nisu nesretni su puno veći i stabilniji, nego efekti intervencije s nesretnim parovima. Navedeno ukazuje na važnost i vrijednost promoviranja obiteljske medijacije kao načina učenja rješavanja problema i prije sklapanja braka, prilikom npr. zaručničkih tečajeva pripreve za brak.

Više je prednosti provedbe postupka obiteljske medijacije, ponajprije za članove obitelji koji samostalno donose rješenja za dobrobit cijele obitelji, a istovremeno uče učinkovitije komunicirati i pregovarati kako bi se osnažili za kvalitetnije održavanje budućih obiteljskih odnosa, neovisno o promjenama i reorganizaciji obiteljskog života (Breber i Sladović Franz, 2014.).

Obiteljskom medijacijom se može postići poboljšanje komunikacije između članova obitelji, smanjenje sukoba te postizanje sporazuma. Ukoliko se i ne postigne sporazum, sudjelovanje u medijacijskom procesu samo po sebi može biti korisno s obzirom da se tijekom postupka potiče kvalitetna komunikacija, koriste se komunikacijske tehnike s ciljem povećanja međusobnog razumijevanja sudionika medijacije te se pruža iskustvo učenja kako pregovarati i iskustvo postizanja sporazuma u teškoj situaciji, što doprinosi održavanju obiteljskog sustava u donošenju odluka i zadržavanju odgovornosti članova obitelji za kvalitetu njihova života (Sladović Franz, 2005.).

Iako je postupak obiteljske medijacije visoko strukturiran proces tijekom kojeg je fokus na rješavanju specifičnog sadržaja sukoba te se obiteljski medijator koristi različitim složenim komunikacijskim tehnikama i strategijama za facilitaciju konstruktivne komunikacije i pregovora, moguće je da će tijekom samog procesa obiteljske medijacije doći do zastoja.

Može se reći da su zastoji sastavni dio medijacije stoga je velika vjerojatnost da se tijekom provedbe postupka obiteljske medijacije, medijator i sudionici nađu u situaciji zastoja. Zato je važno da medijator razumije uzroke dolaska do zastoja te poznaje što može činiti kako bi „otkočio“ medijacijski proces i probao potaknuti pregovaranje među sudionicima medijacije.

Najjednostavnije rečeno, zastoj se odnosi na situaciju tijekom postupka medijacije kada sudionici „zapnu“, tj. kad proces medijacije dođe do „slijepe ulice“ (Folberg i sur., 2004.). Radi se o situacijama u kojima sudionici ne žele ili ne mogu nastaviti komunikaciju koja bi bila konstruktivna i vodila rješavanju spornih pitanja.

S obzirom da se s takvim situacijama obiteljski medijatori redovito susreću, a malo je literature na hrvatskom jeziku koja obrađuje koncept zastoja, ovaj rad će tematizirati zastoj s ciljem boljeg razumijevanja samog koncepta zastoja kao i intervencija koje obiteljski medijator može poduzeti s ciljem njihovog prevladavanja.

2. BRAČNI SUKOBI I RJEŠAVANJE BRAČNIH SUKOBA

Kao što je već rečeno, sve odnose, pa tako i one bračne karakterizira prisustvo sukoba. Svaka osoba ima određeni način reagiranja, odnosno 'stil' reagiranja koji smo skloni koristiti 'na prvu' u situacijama sukoba, no kako će netko zapravo reagirati ovisi o obilježjima pojedine situacije, percepciji kvalitete nekog odnosa, prethodnom iskustvu sa sukobima te o ponašanju druge osobe u sukobu (Blažeka Kokorić, 2013.). Specifično kod bračnih parova Čudina-Obradović i Obradović (2006.) navode i utjecaj njihovog prethodnog iskustva sa sukobima u primarnoj obitelji, odnosno dolaze li partneri iz razmjerno skladnih ili emocionalno narušenih brakova. Istraživanje Blažeke Kokorić (2005.) je potvrdilo da postoji međugeneracijski prijenos načina rješavanja partnerskih sukoba te da postoji višestruka povezanost između kvalitete i obilježja partnerskih odnosa roditelja i partnerskih odnosa njihove djece u ranoj odrasloj dobi.

Kvaliteta odnosa među bračnim partnerima povezana je i s reagiranjem i ponašanjem u situacijama sukoba. Kada su odnosi među bračnim partnerima emocionalno narušeni, u slučaju sukoba izražen je negativizam i netrpeljivost među njima, a nije isključena ni tjelesna agresija. U takvim odnosima je vjerojatno da će mali problem izazvati sukob koji se brzo pojačava i teško zaustavlja. Tada tijekom sukoba često karakterizira ponašanje koje možemo opisati kao pritisak-povlačenje, u kojem jedan od partnera (češće žena) vrši pritisak ili postavlja zahtjeve partneru, koje on ne ispunjava, pa se stalno postavljaju isti zahtjevi, a „pritisnuti“ partner (češće muž) ne uzvraća, nego se povlači iz rasprave. On nastoji promijeniti temu koja izaziva sukob, izlazi iz prostorije, odnosno iz stana, čime se sukob ne rješava, a utječe na odnos među partnerima i na bračnu kvalitetu (Čudina-Obradović i Obradović, 2006; 107).

U razmjerno skladnim brakovima negativizam i netrpeljivost znatno su rjeđi i nema tjelesne agresije, sukob je puno kraći, a partneri su skloni međusobno

prihvaćati mišljenja i argumente, lakše postižu dogovor pa su i posljedice sukoba manje i beznačajnije (Čudina-Obradović i Obradović, 2006.).

Kako navode Notarius i sur. (1997.; prema Blažeka Kokorić, 2013.), najbolji prediktor dugoročnog uspjeha ili neuspjeha neke veze je način na koji se partneri nose sa svojim sukobima, a ne način na koji se podržavaju i iskazuju svoju ljubav u periodu bez sukoba i problema.

Općenito ponašanje u situacijama sukoba kao i način na koji se sukobi rješavaju značajno je za kvalitetu bračnih odnosa i općenito kvalitetu života obitelji. Štetnost koju trajni, učestali i neadekvatno rješavani sukobi imaju na sve članove obitelji, a posebice djecu su višestruki. Warshak (2008. prema Kandžera, 2018.) navodi da nije sama prisutnost sukoba ono što toliko šteti djeci, već način na koji roditelji rješavaju sukobe. Zaštita djece od neprijateljskih i ogorčenih obračuna roditelja svakako je poželjna, a ukoliko je djeci omogućeno promatrati kako roditelji prevladavaju različitosti i rješavaju nesporazume na nenasilan i nesuparnički način, to za njih može biti korisno, poučno i umirujuće. Rezultati istraživanja Blažeka Kokorić (2005.) su pokazali da postoji višestruka povezanost između stilova rješavanja partnerskih sukoba roditelja i njihove djece. Modeli ponašanja roditelja u međusobnim partnerskim sukobima kojima su bila nazočna djeca u mlađoj razvojnoj dobi trajno utječu na internalizirane modele partnerskog funkcioniranja djece u odrasloj dobi.

Longitudinalna istraživanja Gottmana i sur. (2014.) su pokazala da su sukobi sastavni dio bračnih odnosa neovisno o stupnju bračne sreće. Ono što razlikuje partnere zadovoljne brakom i one koji to nisu, je način na koji rješavaju sukobe. Rezultati su pokazali da se 31% problema partnera rješava s vremenom. Međutim, podaci ukazuju da se većina problema (69%) ponavlja, ne rješava se, a tiču se razlika u osobnosti, preferiranom životnom stilu i razlike u potrebama.

Kod supružnika koji nisu zadovoljni brakom većina razgovora započinje s neugodnim osjećajima, s okrivljavanjem partnera za problem te sukob počinje

prožimati odnos – partneri se počinju izbjegavati, voditi paralelne živote i ulaze u „kaskadu emocionalne distance i usamljenosti” (Gottman i sur., 2014: 900).

Stručnjaci pomažućih zanimanja, u radu s obiteljima, trebaju pomoći partnerima konstruktivno riješiti sukobe, jer time povećaju kvalitetu komunikacije i odnosa. Na taj način vještine konstruktivnog rješavanja sukoba mogu prenijeti svojoj djeci koja će to onda moći prenijeti i modelirati svojoj djeci čime se utječe na međugeneracijski prijenos konstruktivnih obrazaca rješavanja sukoba.

Neadekvatno i loše komuniciranje stvara nesporazume među partnerima i zbog toga počinju manji ili veći sukobi. Iskustva psihoterapeuta jasno pokazuju veliku važnost dobrog komuniciranja u braku. Ta iskustva također pokazuju da velika većina supružnika kojima je potrebna stručna pomoć jesu pojedinci koji u braku nisu uspostavili dobru komunikaciju pa zbog toga trpe partnerski odnosi (Čudina-Obradović i Obradović, 2006; 80).

Komunikacija je sastavni dio i procesa obiteljske medijacije u kojem se postupak dolaska do pregovaranja kao i samo pregovaranje odvija kao komunikacijski proces. U njemu sudjeluju medijator i bračni/izvanbračni partneri koji unose uobičajene načine komuniciranja i djelovanja u situaciji sukoba.

Za razumijevanje komunikacije među bračnim partnerima, ali i komunikacije u obiteljskoj medijaciji koriste se znanja iz različitih teorijskih pravaca, a među najpoznatijima su Teorija socijalne razmjene, Bihevioristička teorija i Teorija atribucije te Simboličko interakcijska teorija.

2.1.1. Teorija socijalne razmjene

Thibaut i Kelly, 1959. (prema Žižak i sur., 2012.) razvijaju glavnu tezu ovog pristupa da se pojedinac u socijalnom okruženju ponaša tako da povećava svoje interpersonalne dobitke i smanjuje svoja interpersonalna ulaganja. Odnos se evaluira pod vidom dobitaka i ulaganja. Dakle, ova teorija polazi od toga da se svi socijalni odnosi pa tako i obiteljski baziraju na razmjeni resursa,

tj. određenih dobara između aktera (članova obitelji). Ljudi razmjenjuju sljedeće resurse: ljubav, status, informacije, novac, dobra i usluge. Razmjenom resursa između članova obitelji ostvaruju se temeljne funkcije obitelji i osigurava zadovoljavanje različitih potreba na individualnoj i obiteljskoj razini. Prema ovoj teoriji, sukobe u braku izaziva nezadovoljstvo partnera u braku zbog osjećaja nepravde u vezi. Ako se u razmjeni resursa partner osjeća zakinuto, smatra da ne dobiva koliko daje ili da ne dobiva ono što je njemu ili njoj važno ili druga strane ne ispunjava očekivanja, npr. ako ne sudjeluje na adekvatan način u obavljanju kućanskih poslova, dolazi do nezadovoljstva u braku. Zadovoljstvo brakom/odnosom ovisi o tome kako osoba doživljava „privlačnost“ te veze (percepcija osobe o tome koliko korist ima od veze i u kakvom je odnosu taj dobitak s njezinim očekivanjima o tome što bi joj veza trebala pružiti). Nezadovoljstvo vezom ukazuje na to da je razina očekivanja veća od onog što osoba percipira kao dobit od veze. Obrnuto, zadovoljstvo je rezultat percepcije većeg profita od očekivanog ili jednakog očekivanom (Čudina Obradović i Obradović, 2006; Blažeka Kokorić, 2013.).

2.1.2. Bihevioristička teorija i Teorija atribucije

Bihevioristička teorija bračne kvalitete usmjerena je na interakcije bračnih partnera. Utemeljena je na Thibaut-Kellyjevoj teoriji (1959. prema Čudina – Obradović i Obradović, 2006.) koja opisuje društvenu dinamiku među pojedincima i društvenim skupinama.

Osnovna postavka ove teorije je da je ne/zadovoljstvo brakom u velikoj mjeri određeno kvalitetom međusobnih interakcija između partnera. Doživljaj braka ili partnerskog odnosa temelji se na procjeni ponašanja partnera. Pozitivna ponašanja partnera (poruke prihvatanja, izjave ljubavi, davanje komplimenata) povećavaju opću pozitivnu evaluaciju braka ili partnerskog odnosa, dok negativno ponašanje (prigovori, kritike, osude) pridonose njegovoj negativnoj procjeni.

Neki autori (Baucom, 1978.; Bradbury i Fincham, 1991. prema Čudina-Obradović i Obradović, 2006.) su ovu teoriju proširili i na područje atribucije ponašanja.

Prema Teoriji atribucije, za bračnu kvalitetu su važnije atribucije (nego interakcije), odnosno kako se te interakcije doživljavaju od strane svakog partnera. Bračna kvaliteta je posljedica međusobnih „nagrađivanja“ i „kažnjavanja“ i njihove posljedične interpretacije tijekom dužeg razdoblja. Atribucije posredno utječu i na formiranje bračnih interakcija i sam odnos u cjelini. Ako je odnos općenito narušen, negativno ponašanje partnera osoba pripisuje uglavnom negativnim osobinama partnera za koje se vjeruje da su trajne, a pozitivno ponašanje se objašnjava kao prolazno i pripisuje se vanjskim faktorima i obrnuto. Ako osoba ponašanje partnera atribuirala na nepovoljan način, njihove buduće interakcije bit će negativnije i obrnuto.

U medijacijskom kontekstu postojeće negativne atribucije partneri donose i one su povezane i s povjerenjem koje je potrebno da se započnu i održe pregovori.

2.1.3. Simboličko-interakcijska teorija

Ova teorija naglašava važnost komunikacije između članova obitelji za njezino funkcioniranje i njen opstanak. Pokušava objasniti klasične teškoće u razumijevanju među članovima obitelji, a posebno među bračnim partnerima kroz njihovu interakciju. Simbolički interakcionizam je poseban teorijski pravac koji ispituje i objašnjava interakcije među ljudima. Ključan faktor u interakcijama je upravo komunikacija, a ona se odvija pomoću verbalnih i neverbalnih simbola (riječi, intonacija, kretnje, geste, mimike). U interakciji, pomoću verbalnih i neverbalnih simbola, sudjeluju barem dvije osobe: primatelj i davatelj poruke. Kod razumijevanja simbola koji su sadržani u poruci, jednaku ulogu imaju i primatelj i pošiljalatelj, kroz svoje stavove, iskustva, emocije, očekivanja, potisnute i osviještene sadržaje, potrebe i težnje. Zbog toga među njima često dolazi do nerazumijevanja, a jedini je način da bi se mogle razjasniti nejasnoće postavljanjem pitanja, što podrazumijeva interakciju,

odnosno iniciranje komunikacije. Vodeći interakcionista Burgess (1926., prema Janković, 2004.) je obitelj definirao kao «jedinstvo osoba u interakciji». Sukladno tome, brakovi i obitelji se sastoje od pojedinaca koji su u međusobnim interakcijama duže vrijeme. U interakciji je također važna i društvena uloga koja predstavlja ustaljeni obrazac ponašanja u interakciji, neovisno o pojedinoj osobi. Uloga iz koje neka osoba komunicira velikim dijelom određuje oblike njenog ponašanja u različitim kontekstima. Slijedom toga, ponašanje osobe mijenja se ovisno o tome koju ulogu u pojedinom trenutku ona preuzima, npr. kći, sestra, majka, supruga, kolegica, šefica itd.

Komunikacija obilježena nesporazumima kao i nezadovoljstvo koje potječe iz ostvarivanja bračnih i obiteljskih uloga postaju generatori sukoba. Simboličko-interakcijska teorija značajna je za razumijevanje životnih uloga koje se odnose i na uloge povezane s partnerstvom i obiteljskim životom. Uloge koje čovjek kroz život ostvaruje povezane su i s biološkim rođenjem, ali i s autonomnim izborima pojedinca. Utjecaj na izbor uloga ima i okolina sa svojim npr. očekivanjima i vrijednostima. Igranje odnosno življenje i ostvarivanje određene uloge „ovisi o samoj osobi (njezinim osobinama, željama, mogućnostima, vrijednosnim okvirima), ali i o okolini (sustavu vrijednosti, očekivanjima i pritisku obitelji i šire socijalne sredine)“ (Blažeka Kokorić, 2013). Zato možemo govoriti o planiranim ili neplaniranim ulogama, odnosno onima koje su više ili manje željene (npr. uloga oca/majke koju osoba nije planirala u određenom životnom razdoblju). Također, očekivanja od pojedine uloge se razlikuju među pojedincima i društvima (npr. što znači biti dobra majka/otac, supruga/suprug, partner/partnerica imaju svoje međukulturalne razlike). Danas, u zapadnoj kulturi govorimo o snažnom utjecaju procesa individualizacije na razumijevanje i očekivanja od partnerskih i obiteljskih uloga. Dakle, kako sažima Blažeka Kokorić (2013.):

„Neusklađenost obiteljskih uloga može biti posljedica raznih osobnih očekivanja koje potječu iz različitih osobnosti, prethodnih iskustava, različitih vrijednosnih okvira, religioznosti, socio-kulturalnih razlika itd.“

U braku ili partnerskom odnosu obično nakon razdoblja „medenog mjeseca“ dolazi do sukoba između očekivanja i realiteta što negativno utječe na bračno zadovoljstvo i predstavlja moguće izvore sukoba. Kao što navodi Blažeka Kokorić (2013.) „pojavi sukoba među partnerima doprinosi intrapersonalni sukob u pojedincu zbog nezadovoljstva uslijed neispunjene vlastite životne uloge, npr. željene profesionalne karijere. Česti prediktori pojave sukoba koji se tiču obiteljskih uloga mogu proizlaziti iz neusklađenosti partnera oko odgojnih postupaka, problema nefleksibilnosti u nošenju partnerskih uloga u razdobljima krize (npr. kad muž ostane bez posla), društveni stereotipi, pritisci sredine oko toga što je 'normalno', što je 'muški', a što 'ženski' posao (frustracija muža ako žena ima uspješnu karijeru i bolje plaćeni posao), pritisci zbog sukoba radne i obiteljske uloge koji se odražavaju na bračne odnose.“

2.2. STRATEGIJE RJEŠAVANJA SUKOBA MEĐU PARTNERIMA

Dosadašnja istraživanja opetovano ukazuju na povezanost između načina rješavanja sukoba i bračne kvalitete i zadovoljstva u braku (npr. Wagner i sur., 2019.; Gottman i sur. 2014.; Leggett i sur., 2012.).

2.2.1. Stilovi rješavanja sukoba

Kurdek (1994.b prema Wagner i sur., 2019.) navodi da se stilovi rješavanja sukoba mogu podijeliti u sljedeće četiri kategorije:

- a) Pozitivni stilovi rješavanja sukoba – uključuju konstruktivne načine rješavanja nesuglasica: kompromis, pregovaranje i zajedničko rješavanje problema, u kojima su osobe sposobne pregovarati i dogovoriti rješenja na korist oba partnera.
- b) Povlačenje – karakteriziraju dugi periodi šutnje i odbijanja razgovora o problemima, što uzrokuje da se osobe čine udaljenima i nezainteresiranima.

- c) Popuštanje – koje se ogleda u prihvaćanju bilo kojeg rješenja kako bi se izbjegla daljnja diskusija, prije nego svaki od partnera može iznijeti svoje mišljenje ili svoju točku gledišta.
- d) Konfliktni stilovi uključenosti u sukob - uključuju osobne napade, uvrede i gubitak emocionalne i/li bihevioralne kontrole.

Thomas i Kilmann (1975, prema Ajduković i Sladović Franz, 2003. i Blažeka Kokorić i Matković, 2022: 712-713) razvili su često korišten model dvostrukog interesa u situacijama sukoba, u kojem navode pet osnovnih stilova ponašanja u sukobima, koji ovise o usmjerenosti osobe na postizanje osobnog cilja ili očuvanje odnosa:

- 1) Borba / nadmetanje – strategija koja je prvenstveno usmjerena na postizanje vlastitog cilja, bez obzira na posljedice za drugu osobu i odnos. Osoba koristi postupke kojima se druga strana nastoji uvjeriti na popuštanje, npr. vikanje, prijetnje, suprotstavljanje, kontrola, a često i nasilna ponašanja.
- 2) Odustajanje / prilagođavanje – strategija prvenstveno usmjerena na očuvanje odnosa na način da se naglašavaju područja slaganja, a pri tome se odustaje od svojih interesa u korist druge strane. Koristi se najčešće kao privremena strategija i dokaz 'dobre volje', no i kao moguće sredstvo manipulacije u kasnijim sukobima. Ukoliko se ova strategija prečesto koristi, može negativno utjecati na odnos.
- 3) Izbjegavanje – strategija u kojoj se problem ignorira ili negira, razgovor o problemu se odgađa te se fizički i/li psihički napušta sukob, najčešće zbog straha od njegovih posljedica ili pogrešnog uvjerenja da je sukob znak loših odnosa. Nesuočavanje sa sukobom vodi do njegovog povećavanja i potiče nastanak drugih problema, kao i narušavanja odnosa.
- 4) Kompromis – strategija u kojoj je osoba spremna smanjiti vlastite želje i prihvatiti zadovoljavanje samo dijela svojih potreba kako bi očuvala odnos. Ovakav način nošenja sa sukobom se često primjenjuje, no vodi kratkotrajnim rješenjima jer dio potreba ostaje nezadovoljen. S druge

strane, kompromis može biti dobar način zaustavljanja eskalacije sukoba i uspostavljanja problema, što može doprinjeti zajedničkom rješavanju problema.

- 5) Zajedničko rješavanje problema – strategija u kojoj obje strane u sukobu istovremeno nastoje očuvati odnos i pronaći zajedničko rješenje s kojim će biti zadovoljne i koje će zadovoljiti njihove potrebe i interese. Potreban je napor i suradnja obje strane u sukobu da se utvrdi što je pravi problem i kako ga riješiti na zadovoljstvo obje strane. Zajedničkim snagama strane 'napadaju' problem, umjesto međusobnog napadanja. Koristi se uključenost, prikupljanje informacija, traženje alternativa, otvoreni dijalog, prihvaćanje različitosti. Ovo je najteža od svih strategija, ali i najučinkovitiji način da se pronađe dugotrajno rješenje u mnogim, iako ne svim situacijama.

Koju će strategiju osoba izabrati u situaciji sukoba ovisi i o njenim interesima, resursima i samoj situaciji.

Upravo stilovi koje koriste za rješavanje problema razlikuju sretne od nesretnih parova. Sretni parovi koriste pozitivne tj. konstruktivne strategije, dok nesretni negativne, odnosno destruktivne. Navedeno potvrđuju istraživanja (Legget i sur., 2012.; Askari i sur., 2012.) koja pokazuju da su pozitivne strategije rješavanja problema najbolji prediktori bračne kvalitete. Ove strategije naglašavaju važnost empatičnog razmatranja potreba svakog od partnera te traženja rješenja koje odgovara jednom i drugom partneru kad se rješavaju svakodnevni problemi i interpersonalne razlike među njima.

Ipak valja napomenuti, s druge strane, istraživanja (McNulty & Russell, 2010; Mosmann i sur., 2006. prema Wagner i sur. 2019.) pokazuju da strategije rješavanja sukoba imaju i pozitivne i negativne efekte na bračnu kvalitetu, što ocrta kompleksnu prirodu bračnog odnosa i potrebe da partneri naizmjenično koriste različite stilove rješavanja problema, ovisno o razlozima svakog sukoba, vremena i konteksta u kojem se pojavljuje te fazi životnog ciklusa u kojem se nalaze. Na primjer, iako se povlačenje i popuštanje

smatraju neadekvatnim strategijama rješavanja problema te imaju negativan utjecaj na bračnu kvalitetu, u nekim situacijama mogu imati upravo zaštitnu ulogu protiv eskalacije agresivnih interakcija, koje mogu voditi ka ekstremnim razinama nasilnog ponašanja. U tim situacijama, povlačenje može biti produktivnije za neke parove, nego neke aktivne strategije.

Popularnu metodu vođenja bračnog sukoba predložio je J. Crosby (1991. prema Čudina Obradović i Obradović, 2006:108). Postupak je utemeljen na transakcijskoj analizi. Sastoji se od niza pravila kojih se partneri trebaju držati tijekom sukoba, koji treba voditi kao korektnu i poštenu borbu. U toj je borbi važno sljedeće: pozicije sukobljenih strana moraju biti jednake, obje strane moraju biti usmjerene na problem (ne na osjećaje), na mogućnost raspravljanja i pregovaranja, na postizanje prihvatljivog rješenja za oboje (ne pobjedu jednoga) i na završavanje sukoba (ne potiskivanje negativnih osjećaja još dublje).

Svi navedeni elementi podudaraju se i s temeljnim postavkama procesa rješavanja problema i pregovaranja na kojem se temelji postupak obiteljske medijacije o čemu će biti više riječi u sljedećem poglavlju.

2.2.2. Taktike rješavanja sukoba

U ranijem tekstu je istaknuto da je za određenje karaktera i doživljaja sukoba značajno ponašanje sudionika u situaciji sukoba. Tako se razlikuje nekonstruktivno ponašanje, s korištenjem taktika koje ne doprinose rješavanju sukoba, već se njima produbljuje i proširuje sukob, što može dovesti do eskalacije sukoba.

S druge strane su ponašanja kojima se na konstruktivan način pristupa rješavanju sukoba i time se omogućava ona kreativna i poticajna strana sukoba. Tada svojim ponašanjem bračni drugovi doprinose izražavanju i uvažavaju emocija, želja i potreba.

2.2.2.1. Nekonstruktivne taktike rješavanja bračnih sukoba

Crosby (1991. prema Čudina Obradović i Obradović, 2006:108, 109) navodi taktike koje treba izbjegavati prilikom vođenja bračnog sukoba:

1. *Skrivanje osjećaja*: privremeno učinkovita strategija, no kad partneru 'prekipi' i svi skriveni osjećaji izbiju na površinu, sukob može završiti i zlostavljanjem.
2. *Pasivna agresija*: taktika prividnog slaganja s partnerom, također kratkotrajno učinkovita taktika (kao i skrivanje osjećaja), a nakon 'eksplozije' slijedi izrazita agresivnost i neprijateljstvo.
3. *Unakrsno ispitivanje*: nastupanje prema partneru kao prema optuženiku, što izaziva bijes i stvara pravo neprijateljstvo.
4. *Verbalno zlostavljanje*: vrijeđanje, ponižavanje praćeno vikanjem koje produbljuje sukob, a često je uvod u tjelesno zlostavljanje.
5. *Postavljanje ultimatum*: partner koji postavlja ultimatum stavlja se u položaj roditelja, a partnera kojem je ultimatum upućen stavlja u položaj djeteta, što onemogućuje raspravu i pregovaranje te produbljuje nesporazum.
6. *Optuživanje*: odbijanje preuzimanja dijela odgovornosti i svaljivanje krivice na partnera, što tjera drugog partnera da zauzme obrambeni stav. Navedeno sprečava pregovaranje, a time i rješavanje sukoba.
7. *Rješavanje sukoba seksom*: prividno privremeno rješavanje sukoba, no i nakon toga osnovni problem ostaje neriješen i izbit će prvom prilikom u novom sukobu.
8. „*Tiha misa*“: odbijanje razgovora s partnerom kao pritisak da prihvati ili učini ono što dobrovoljno nije želio prihvatiti. Ni ova taktika ne vodi razrješenju sukoba, nego samo privremeno ušutkava partnera.

9. *Izvlačenje krivnji iz prošlosti*: konstruktivna rasprava usmjerena je na sadašnjost i rješavanje konkretnog problema. Širenje rasprave na druge teme i pozivanje na krivnje i sukobe iz prošlosti otežava rješenje konkretnog sukoba.

10. *Borba „do pobjede“*: u sukobu ne smije biti dobitnika ni gubitnika niti osjećaja da je jedan upravo, a drugi u krivu, jer će dugoročno oba partnera biti gubitnici ako ne riješe sukob.

2.2.2.2. Taktike za konstruktivno rješavanje bračnih sukoba

Kada govorimo o rješavanju sukoba u bračnim odnosima, isti autor (Crosby (1991.; prema Čudina Obradović i Obradović, 2006: 109) navodi sljedeće taktike koje doprinose konstruktivnom rješavanju sukoba:

1. *Ponašati se zrelo*: međusobno se pažljivo saslušati kao odrasle osobe, bez prekidanja, otvoreno iznositi mišljenje i pokušati naći rješenje prihvatljivo za oboje.

2. *Izraziti osjećaje*: koristiti „ja poruke“, koje otvoreno govore o vlastitim osjećajima, bez optuživanja i napadanja kroz „ti rečenice“. „Ja poruke“ potiču partnera da razmisli o svojim osjećajima, što može potaknuti raspravu.

3. *Jasno izraziti svoje želje i zahtjeve*: kako bi se izbjeglo produbljivanje nesporazuma, treba jasno izreći svoje želje i zahtjeve, a ne ih prikrivati ili ih izražavati zaobilazno.

4. *Provjeravati stajališta*: partneri najprije moraju dobro slušati jedan drugoga, ako jedan od njih nije siguran da je dobro razumio poruku, važno je tražiti pojašnjenje, svojim riječima ponoviti poruku kako ju je razumio, kako bi izrečeno stajalište bilo jasno. U suprotnom, nesporazum se produbljuje, a nastavlja se sukob koji bi možda završio da su se partneri dobro i jasno razumjeli.

5. *Privremeni prekid i upozorenje na nekorektnost*: kad rasprava postane 'prevruća', dobro je napraviti stanku, koja može trajati kratko (jedan sat) ili duže (jedan dan), no ne smije biti preduga. Također, korisno je partnera upozoriti da 'igra prljavo'. Stanka i/li upozorenje daju mogućnost partnerima da razmisle o svojim izjavama i postupcima.

6. *Šala i smijeh*: uspješno smanjuju napetosti, ali nikad ne smiju biti na račun drugog partnera. Duhovita primjedba, osobito na vlastiti račun, može smiriti situaciju i omogućiti mirnu raspravu.

7. *Završavanje/zatvaranje sukoba*: sukob mora završiti tako da oba sudionika imaju osjećaj da je 'poglavlje zatvoreno' i da se pronašlo rješenje.

3. PRIMJENA OBITELJSKE MEDIJACIJE U RJEŠAVANJU BRAČNIH SUKOBA

Razvoj postupka obiteljske medijacije temelji se na interdisciplinarnim spoznajama o sukobima i načinima njihova rješavanja. Obiteljska medijacija se smatra cjelovitim postupkom kada ga provodi educiran obiteljski medijator koji koristeći različite složene komunikacijske i pregovaračke vještine nastoji potaknuti sudionike na konstruktivnu komunikaciju i pregovaranje s ciljem rješavanja sukoba. Pri tome medijator ima neutralnu i nepristranu ulogu.

Sukobi i neslaganja u braku i obitelji su očekivani dio svakodnevnog života. Tijekom bračnog života svi parovi se suočavaju s problemima i kao odgovor na to promišljaju i o mogućnostima razvoda. S obzirom da je obiteljska medijacija najčešće korištena kod razvoda braka, u daljnjem tekstu više će biti riječi o provedbi obiteljske medijacije u tom kontekstu. Kod razvoda braka medijacija se koristi kao intervencija s ciljem pomoći roditeljima u postizanju dogovora za reorganizaciju života i brigu o djeci kroz sastavljanje plana o zajedničkoj roditeljske skrbi i podjeli imovine te drugim pitanjima koje bivši bračni partneri trebaju dogovoriti. Tada također obiteljska medijacija može imati važnu ulogu u preveniranju daljnje eskalacije sukoba.

Komunikacijski problemi su često uzrok i posljedica prekida odnosa tj. nije pitanje svađaju li se partneri, nego kako to čine. Uslijed sve češćih interpersonalnih sukoba koji se nisu adekvatno rješavali, dolazi do sve niže bračne kohezije, emocionalnog, pa i fizičkog razdvajanja i razvoda. Ovdje je važno napomenuti da se obrasci ponašanja u obitelji koji su obilježavali obiteljski sustav prije razvoda, u velikoj mjeri određuju način na koji će partneri komunicirati tijekom i poslije razvoda.

Za očekivati je da će se modeli ponašanja i obrasci komunikacije koje su partneri koristili za vrijeme braka, nastaviti i u medijaciji (Sladović Franz, 2013.). Navedeno treba imati na umu tijekom procesa medijacije, budući da se najčešće radi o neadekvatnim komunikacijskim obrascima koji su ili dovodili

do sukoba ili nisu bili od pomoći u njegovom rješavanju te je dolazilo do zastoja u sukobima u braku pa je velika vjerojatnost da će dolaziti do prelijevanja tih ili sličnih zastoja i u procesu medijacije. Upravo ovdje je mjesto na kojem sudionici uz pomoć obiteljskog medijatora mogu naučiti kako prevladati zastoje, kako naučiti bolje komunicirati i dogovarati se. Posljedično, naučene nove vještine rješavanja sukoba mogu modelirati i svojoj djeci, čime bi se zatvorio začarani krug transgeneracijskog prijenosa neadekvatnih komunikacijskih obrazaca i uspostavili se novi načini rješavanja sukoba u budućnosti.

Da bi medijacija bila uspješna i polučila željene rezultate, prije svake medijacije nužno je procijeniti jesu li zadovoljene pretpostavke za provođenje i uključivanje u obiteljsku medijaciju, koji će biti opisani u nastavku.

3.1. PROVEDBA OBITELJSKE MEDIJACIJE

Obiteljska medijacija je strukturirani postupak kojeg karakterizira postupnost prolaska kroz faze kojima se nastoji usmjeriti sudionike u pregovaranje i postizanje sporazuma. Svaka faza ima zasebnu svrhu i korake koje valja provesti da bi se ostvarila svrha i cilj pojedine faze. Modeli prakse koji proizlaze iz različitih teorijskih koncepata, kao i pravna i organizacijska određenja medijacije u nekoj državi utječu na različit broj faza kroz koje treba proći (od 3 do čak 12) i sadržaj pojedinih faza.

Popadić i sur. (1998. prema Džamonja Ignjatović, 2014.) su prikazali Desetofazni model medijacije koji je modifikacija Moore-ovog (1986.) modela s deset osnovnih faza:

1. Faza: Priprema za medijaciju
2. Faza: Početak medijacije
3. Faza: Iznošenje svih bitnih aspekata sukoba/problema
4. Faza: Razmjena relevantnih informacija i razjašnjenja
5. Faza: Strukturiranje predmeta spora i određivanje rasporeda pregovaranja

6. Faza: Mapiranje potreba/strahovanja i preokviravanje spora
7. Faza: Umnožavanje prijedloga rješenja
8. Faza: Završno pregovaranje i postizanje sporazuma oko jednog rješenja
9. Faza: Pisanje sporazuma
10. Faza: Realizacija i praćenje primjene sporazuma

Hollier (1993.; prema Sladović Franz, 2005.) opisuje četverofazni model obiteljske medijacije:

0. Nulta, tj. Pripremna faza
1. Uvod
2. Priča
3. Rješavanje problema
4. Sporazum

Prelazak u sljedeću fazu je uvjetovan uspješnim ispunjenjem svrhe prethodne faze.

Usporedbom Četverofaznog i Desetofaznog modela, zaključujemo da sadržajno pokrivaju sličan proces, no Desetofazni model diferencira/razloma/dijeli korake u procesu u više faza, tako da Faza priče Četverofaznog modela sadržajno odgovara 3. do 6. Fazi Desetofaznog modela (Iznošenje bitnih aspekata sukoba kroz neprekinuto vrijeme, Razmjena relevantnih informacija i razjašnjenja, Strukturiranje predmeta spora i određivanje rasporeda pregovaranja, Mapiranje potreba/strahovanja i preokviravanje spora), 3. Faza Rješavanja problema obuhvaća 7. i 8. Fazu (Umnožavanje prijedloga rješenja te Završno pregovaranje i postizanje sporazuma oko jednog rješenja) i na kraju 4. Faza Sporazuma obuhvaća 9. i 10. fazu (Pisanje sporazuma i Realizacija i praćenje primjene sporazuma).

Budući da je na Poslijediplomskom specijalističkom studiju iz obiteljske medijacije podučavan upravo četverofazni model medijacije, u nastavku će detaljnije biti prikazana svaka faza s pripadajućom svrhom i koracima, pri tome će kombinirano biti korištena literatura Sladović Franz (2005.) i Džamonja Ignjatović (2014.).

Nulta, tj. Pripremna faza

Svrha pripremne faze je upoznavanje sa sadržajem sukoba, priprema prostorije i potrebnog materijala. Za pripremu je važno prikupiti podatke i upoznati se s najosnovnijim informacijama o sudionicima i prirodi spora. Nadalje, potrebno je pripremiti i samu prostoriju u kojoj će se provoditi medijacija. Dobro je stolice rasporediti u krug ili trokut prije dolaska sudionika, kako bi već i sam prostor ukazivao na poziv na suradnju i ravnotežu moći. Također je važno osigurati i mjesto za odvojene sastanke, ako se za to ukaže potreba. Treba pripremiti i potrebne materijale za rad kao što su olovke, bilježnica za vođenje bilješki ukoliko se sudionici s time slože, flip-chart, Uvodni obrazac za obiteljsku medijaciju i Sporazum o uključivanju u postupak obiteljske medijacije.

Prva faza - Uvod

Uvodna faza naziva se još i predmedijacijski postupak. Svrha ove faze je upoznavanje i razjašnjavanje uloga, objašnjavanje pravila i načina rada te procjena pretpostavki za sudjelovanje u obiteljskoj medijaciji. Sam proces počinje uvodnim izlaganjem medijatora koje sadrži izražavanje dobrodošlice i ohrabrenja, predstavljanje medijatora i sudionika. Važan dio uvodne faze je objašnjavanje samog postupka obiteljske medijacije i uloge medijatora te načela postupka.

Osnovna načela obiteljske medijacije, koja su ključna za svaku obiteljsku medijaciju su:

1. **Dobrovoljnost** –sudionicima treba objasniti da je obiteljska medijacija dobrovoljna, upoznati ih sa mogućnošću prekida medijacije na vlastitu inicijativu te provjeriti jesu li spremni prihvatiti pravila rada i načela medijacije. Važno je omogućiti da sudjelovanje u medijaciji bude slobodno, bez pritiska i zastrašivanja. Obiteljska medijacija se može prekinuti uvijek na zahtjev sudionika ili medijatora ako se utvrdi da više nije prikladna iz nekog razloga ili ako se ne postiže nikakav napredak.
2. **Povjerljivost** – objasniti sudionicima ovo načelo te izuzetke od njega. Sve informacije koje medijator dobije tijekom provođenja medijacije ostaju povjerljive. Izuzetak tome odnosi se na saznanje da postoji ozbiljna prijetnja sigurnosti ili životu osoba ili da je dijete doživjelo ili doživljava značajnu štetu po svoj razvoj ili sigurnost te je u tom slučaju medijator dužan to saznanje prijaviti nadležnim službama. Također, povjerljivost se odnosi i na spremnost sudionika na otvoreno davanje svih informacija koje su osnova za pregovaranje i postizanje dogovora. Povjerljivost je nužna u cilju osiguravanja atmosfere u kojoj će sudionici govoriti otvoreno i bez straha.
3. **Nepristranost medijatora** – medijator treba paziti na posvećivanje što je moguće ravnopravnije pažnje sudionicima, omogućiti svakom od sudionika vrijeme za iskazivanje svojih ideja, pozicija, interesa i pružiti podršku svakom sudioniku kada to okolnosti traže, bez favoriziranja jedne strane ili bilo kojeg rješenja spornih pitanja. Medijator ne smije pružati usluge medijacije sudionicima kojima je već pružao neku profesionalnu uslugu te isto tako, nakon medijacije, ne smije sudjelovati u daljim postupcima (npr. sudskim) sa sudionicima s kojima je provedena medijacija. Medijator ima posebnu odgovornost da osigura da je medijacijski proces pošten i da su opcije pažljivo evaluirane i razmotrene.
4. **Odlučivanje počiva na sudionicima medijacije** – medijatori ne donose odluke i rješenja u ime sudionika. Oni pomažu da sudionici sami, uz osiguravanje procesa, donesu dobro informiranu i razmotrenu odluku, odnosno rješenje kojim su oboje zadovoljni. Za ishod medijacije su odgovorni sudionici, a ne medijator.

Osim upoznavanja sudionika s načelima i načinima rada medijatora, potrebno je da u uvodnoj fazi medijacije medijator procijeni pretpostavke za sudjelovanje u obiteljskoj medijaciji.

Pretpostavke za uključivanje u postupak obiteljske medijacije

1. **Spremnost na suradnju** – budući da su sudionici medijacije u sukobu, za očekivati je da među njima postoji veliko nepovjerenje i sumnjičavost, no potrebno je utvrditi da postoji bar minimalna spremnost na pokušaj razgovora i pregovora s ciljem postizanja dogovora
2. **Kompetentnost** – odnosi se na sposobnost za samostalno izražavanje svojih stavova i mišljenja, odnosno donošenje odluka koje su značajne za pojedinca i članove obitelji. Pri tome nije važan stupanj obrazovanja ili socijalni status. Kompetentnost za sudjelovanje u medijacijskom procesu može biti ugrožena nekim psihofizičkim razlozima (psihička bolest, razvojni status) koji utječu na sposobnost rasuđivanja i donošenja odluka te tada sudjelovanje u medijaciji nije moguće.
3. **Ravnoteža moći** – podrazumijeva mogućnost ravnopravnog sudjelovanja u procesu medijacije, uz slobodu izražavanja i izostanak straha od iskazivanja vlastitih potreba i interesa. Ukoliko postoje značajne razlike u moći, ni pregovaranje ni medijacija nisu mogući, jer postoji bojazan da postignuti dogovor može biti rezultat pritiska koji moćniji sudionik nametne te tada nije postignut na dobrobit oba sudionika.

Ukoliko se bilo kad tijekom provođenja obiteljske medijacije utvrdi da pretpostavke za provođenje medijacije više nisu prisutne, medijator ima obavezu prekinuti medijaciju.

Nakon uvodnog upoznavanja s postupkom obiteljske medijacije, načelima i načinom rada, u smislu trajanja susreta, mogućnosti odvojenih sastanaka, pauze, osnovnih pravila rada i komunikacije (koje je korisno napisati i držati na vidljivom mjestu na svakom susretu) potrebno je dati mogućnost stranama u sukobu za razjašnjavanje svih nedoumica vezano za postupak.

Ukoliko sudionici izraze spremnost na sudjelovanje u postupku obiteljske medijacije, moguće je i potpisati Sporazum o uključivanju u obiteljsku medijaciju.

Druga faza – Priča

Cilj faze priče odnosi se na iskazivanje svih činjenica i osjećaja koji su se pojavljivali i još postoje u sukobu te postizanje razumijevanja/slušanja druge strane o izrečenom, prepoznavanje potreba i interesa, stvaranje i definiranje liste zajedničkih problema.

Ova faza počinje pozivanjem sudionika od strane medijatora da ispričaju svoju priču tj. iskažu svoje viđenje problema i kako se osjećaju.

Opća preporuka je da se ponudi stranama da same izaberu, ali ponekad se prioritet može dati strani koja ima manju moć, koja nije inicirala medijaciju i ima veću distancu u odnosu na proces ili medijaciju ili koja je emotivno uznemirenija pa ne može pričekati i slušati drugu stranu.

Medijator može predati riječ stranama uz prethodno objašnjenje 'neprekinutog vremena', odnosno pravila da svatko od strana ima desetak minuta na raspolaganju za izlaganje svog viđenja problema i da je za to vrijeme druga strana ne smije prekidati, nego pažljivo slušati i eventualno zabilježiti ako ima potrebu reagirati na rečeno, a brine da će to kasnije zaboraviti u svom izlaganju.

Bez obzira kako se strukturira i vodi razgovor, važno je da on omogući stranama u sukobu iznošenje i uspoređivanje svojih pozicija u sukobu, odnosno svoje viđenje problema i svih njegovih bitnih aspekata. Uz to, iznoseći bitne aspekte problema, strane u sukobu dobivaju mogućnost pojasniti i iskristalizirati svoja polazna stajališta i argumente, a po potrebi i 'izventilirati' postojeće jake (često vrlo ometajuće) emocije, kako bi bili u stanju napraviti odmak od neugodnih emocija i nastaviti izgrađivanje pregovaračke suradnje.

Za vrijeme dok strane u sukobu naizmjenično iznose svoje viđenje problema/sukoba, medijator aktivno sluša i kratko bilježi ključne momente (činjenice, osjećaje, potrebe), promatra sukobljene strane i njihovu verbalnu i neverbalnu komunikaciju.

Nakon što su obje strane iznjеле svoju 'priču' , medijator sumira i parafrazira izlaganja strana u sukobu, nastoji organizirati informacije tako da se dobije koherentna priča, pomaže stranama da razumiju poziciju druge strane, ako procijeni potrebnim može također tražiti od sudionika da ponove izrečeno, traži od njih da kažu kako su razumjeli drugu stranu.

Medijator u ovoj fazi prvenstveno radi na postupnom uspostavljanju direktnog i otvorenog razgovora između strana u sukobu, olakšavajući međusobno razumijevanje, razjašnjavanje prigovora i/li optužbi i ventiliranje jakih emocija. Odgovarajući na međusobno postavljena pitanja, pružajući dopunske informacije, identificiranjem tema pregovaranja i medijatorovim sumiranjem točaka slaganja i neslaganja, u ovoj fazi strane dobivaju jasniju i potpuniju sliku sukoba, a prvenstveno onih njegovih aspekata koji su predmet glavnog spora.

U ovoj je fazi važno postići da se strane u sporu pomaknu s razine pozicija na razinu potreba, tj. da prepoznaju vlastite potrebe/interese i strahove/brige koje stoje iza početnih i međusobno isključivih pozicija. Jedna od tehnika kako bi se to postiglo je tehnika mapiranja potreba i strahova, tj. stvara se mapa sukoba koja se sastoji od dogovora o suštini sukoba, glavnom sadržaju sukoba i identificiranih interesa/briga i strahova i potreba svih strana uključenih u sukob. Mapiranje je gotovo kada se utvrdi hijerarhija prepoznatih potreba i strahova svake strane u sukobu. Ovo je važan korak u procesu, budući da se sukob ne može potpuno razriješiti ako se osnovni interesi/potrebe neke strane ne mogu zadovoljiti. Da bi bilo moguće naći takvo rješenje koje je prihvatljivo za sve strane, sukob se može tako preformulirati da ta formulacija uvažava osnovne potrebe/interese svih sukobljenih strana i istovremeno otklanja njihove najveće strahove. Medijator nastoji preformulirati početni iskaz o problemu "ili/ili" u iskaz „i/i“, a zatim provjerava sa stranama prihvatljivost preformuliranog problema, čime otvara put ka traženju integrativnog rješenja.

Kada se sudionici slože oko konačne formulacije predmeta sukoba, da svima bude jasno koje su teme pregovaranja, odnosno koje konkretno probleme žele riješiti, što im je najvažnije riješiti, sastavlja se lista zajedničkih problema, dogovara se redoslijed rješavanja problema, moguće ih je razvrstati po hitnosti (koje probleme treba riješiti kao osnovu za rješavanje drugih problema), po važnosti i trajnosti (odvajanje kratkoročnih od dugoročnih problema). Ova se faza završava usvajanjem plana rada na problemima.

Treća faza – Rješavanje problema

Svrha ove faze je pronalaženju različitih rješenja i odabir onoga ili onih koji najbolje zadovoljavaju potrebe i interese obiju strana.

Na početku je dobro ponoviti i naglasiti koja su područja slaganja: definicija sukoba, zajednička lista i razumijevanje problema, zajedničke potrebe i interesi. Sudionicima je lakše prihvatiti i razumjeti tuđe potrebe, jer su one zapravo slične njihovim, odnosno zajedničke svim ljudima (npr. potreba za sigurnošću ili uvažavanjem), za razliku od pozicija i zahtjeva koje doživljavaju kao suprotstavljene i ugrožavajuće.

U ovoj je fazi potrebno ispitati sve moguće opcije za rješenje svakog pojedinog problema. Ovdje medijator poziva sudionike na predlaganje što više ideja, odnosno mogućnosti rješenja problema, koristeći poznatu tehniku 'oluje mozgova'. Pri tome naglašava da se sada neće baviti vrednovanjem tih ideja, jesu li prihvatljive, ostvarive itd, već je cilj doći do što više ideja kako bi one poslužile kao širok izvor kreativnih podloga za građenje konačnog sporazuma.

Nakon što se sve ideje iscrpe i popišu npr. na flip chart, odnosno na nekom vidljivom mjestu potrebno je procijeniti dobivene prijedloge, odnosno promisliti koje su sve prednosti, a koji nedostaci svakog prijedloga rješenja.

Sudionici odabiru najbolje rješenje sukoba ili rješenje određenog problema s liste zajedničkih problema. Prije konačnog dogovora, strane se mogu dodatno konzultirati sa stručnjacima ili odvjetnikom ili važnim osobama.

Na kraju medijator provjerava je li konačno rješenje prihvatljivo za sve strane u sukobu.

Četvrta faza - Sporazum

Svrha je postizanje jasnog dogovora o provedbi odabranog ili odabranih rješenja i provjeri provedbe rješenja.

Konkretan dogovor o rješenju ili rješenjima problema treba oblikovati u sporazum koji treba sažeto i jasno precizirati: TKO će učiniti ŠTO (mjerljiv i provjerljiv ishod) i eventualno KOME, KADA (vrijeme i rok), GDJE (mjesto, precizna lokacija) i KAKO (način, kvaliteta, kvantiteta ishoda).

Sporazum može biti u pisanom ili usmenom obliku u smislu obećanja. Preporučuje se sporazum u pisanom obliku s potpisima oba sudionika i medijatora, kako bi se povećala vjerojatnost njegove realizacije te kako bi se mogao koristiti u daljnjim postupcima, sukladno zakonskim određenjima.

Potrebno je i korisno razmotriti i moguće prepreke u realizaciji sporazuma te dogovoriti konkretne načine nadilaženja problema, odnosno što će tko poduzeti ukoliko dođe do prepreka. Navedeno također biti ugrađeno kao dio sporazuma.

Nakon potpisivanja sporazuma, dogovara se sljedeći susret kako bi se provjerilo pridržavaju li se sudionici rješenja. Moguće je dogovoriti i periodične sastanke kako bi se pratila realizacija sporazuma i ako je potrebno mogućnost nastavka medijacije, npr. ukoliko dođe do poteškoća u realizaciji sporazuma ili se utvrdi da ga je potrebno nadograditi ili izmijeniti u nekom dijelu.

Medijator se na završetku postupka medijacije zahvaljuje sudionicima na aktivnom sudjelovanju, poziva ih na davanje povratne informaciju te njihovo iskustvo vezano za provedeni proces medijacije te im čestita na postignutom sporazumu.

Put prolaska kroz navedene faze nije pravocrtan i nema „pravog pitanja” ili određene tehnike koja će voditi sudionike samo prema naprijed u proces

pregovaranja i postizanja sporazuma. Tijek pregovaranja nikad nije isti za sve sudionike. Neki parovi mogu postići sporazume lakše, dok su drugi tijekom cijelog procesa medijacije na rubu zastoja (Erickson i McKnight Erickson, 1988).

Proces prolaska kroz faze ide postepeno te je vraćanje natrag po fazama uobičajeno. Temeljeno na dosadašnjem iskustvu provedbe medijacije može se reći da se sudionici često pomiču „malim koracima“. Nekad proces medijacije dobro napreduje, no odjednom dolazi do „slijepe ulice“, tj. zastoja.

Kako je u svakoj fazi moguće zadržavanje, iz perspektive medijatora važno je prepoznati i reagirati kada se pojave situacije koje otežavaju uspješan završetak pojedine faze i prelazak u sljedeću. Stoga je pažnju potrebno usmjeriti na zastoje u procesu obiteljske medijacije.

4. ZASTOJI U POSTUPKU OBITELJSKE MEDIJACIJE

Najjednostavnije rečeno, zastoje tijekom postupka medijacije je situacija u kojoj sudionici „zapnu“, tj. kad proces medijacije dođe do „slijepo ulice“ (Folberg i sur., 2004.). U literaturi engleskog govornog područja za zastoje se koriste sljedeći izrazi: *impasse*, *deadlock*, *stalemate*, *standoff* i *standstill*. Koji god izraz upotrijebili, zastoje je točka u medijaciji u kojoj sudionici ili ne mogu ili ne žele komunicirati jedno s drugim kako bi postigli obostrano prihvatljiv sporazum (Marcil i Thornton, 2008.).

Što uzrokuje zastoje, koje je njihovo značenje te što pomaže kada do njih dođe, velika je i važna tema o kojoj medijatori trebaju razmišljati svaki put kada se dogodi te ujedno predstavlja koristan materijal za prorađivanje na superviziji ili konzultacijama s kolegama. Zastoje mogu poslužiti i kao kritični trenuci za osobni razvoj i promjenu i kod samog medijatora, a ne samo sudionika medijacije (Taylor, 2002.).

Put kojim tijekom procesa medijacije treba proći rijetko ide pravocrtno prema naprijed, tj. prema rješenju spornih pitanja i sporazumu. Često je taj put pun uspona i padova, stoga je nerealno očekivati da će pregovaranje teći kroz faze medijacije glatko i neometano. Povremeni zastoje su vjerojatni i očekivani te obiteljski medijatori na njih trebaju biti spremni i također biti educirani za primjenu različitih vještina i intervencija, s ciljem adekvatnog reagiranja u situaciji zastoja, njihovog „deblokiranja“ i nastavka medijacijskog procesa.

4.1. MOGUĆI ZASTOJI U MEDIJACIJI RAZVODA

Budući da je medijacija razvoda najzastupljenija vrsta obiteljske medijacije, treba posebno navesti mogući zastoje koji je specifičan u njenom provođenju, a radi se o sposobnosti suočavanja sudionika medijacije s prekidom veze, odnosno razvodom braka.

Naime, Sladović Franz (2013.) navodi da medijacija, tj. njen proces i uspješnost ovisi i o sposobnosti sudionika za suočavanje s prekidom te o fazi u kojoj se svaki od njih nalazi.

Faze razvoda, odnosno prekida su (Sladović Franz, 2013.): 1. Odluka o razvodu/prekidu, 2. Bračno razdvajanje i rastava, 3. Parničenje i obiteljski sud ili obiteljska medijacija.

Kako je odluka o razvodu rijetko zajednička, obično jedan partner potiče odvajanje, najčešće nakon duljeg perioda emocionalnog i psihološkog izlaska iz odnosa. S obzirom na to, može se reći da se parovi podijele na inicijatora i primatelja odluke o razvodu. Raskorak između ovih pozicija i osjećaja koji ih prate može biti tako velik da se komunikacija čini nemoguća ili da prihvaćanje komuniciranja znači prihvaćanje odluke i situacije, za što primatelju treba dulje vrijeme (Brown, 1997.). Takve situacije utječu na mogućnost i kapacitet sudionika za sudjelovanje u medijaciji i pregovaranje što također može dovesti do situacije zastoja ukoliko se tada uključe u postupak medijacije.

Sladović Franz (2013.) navodi kako „u prvoj i drugoj fazi suočavanja s razvodom partneri često traže i žele pomoć, no ovdje medijacija još nije korisna jer partneri još nisu spremni za takav proces.“. Naime, razlika u pozicijama se odražava i na ponašanje, inicijator započinje sa suočavanjem ranije od primatelja poruke o razvodu. Kod primatelja su uobičajene različite reakcije poput intenzivne tuge, ljutnje ili poricanja pa sve do očaja i depresije (Parkinson, 2011.). U trećoj fazi suočavanja kada su i inicijator i primatelj sposobni suočiti se s razvodom mogu i aktivno promišljati o reorganizaciji života i o tome pregovarati. Tada je i najveća korist za partnere od medijacijskog procesa. Kako se sudionici razlikuju u fazama suočavanja, medijator treba imati senzibiliteta za svakog pojedinog sudionika i njegove potrebe. Stoga je važna pažljiva procjena pretpostavki za sudjelovanje u obiteljskoj medijaciji, također i pod vidom faze razvoda u kojoj se sudionici nalaze.

Izvori zastoja povezani s različitim fazama razvoda u kojima se nalaze sudionici mogu biti (Sladović Franz, 2013):

- „neprepoznavanje faza u kojoj se nalazi pojedini sudionik
- neprepoznavanje potrebe upućivanja na savjetovanje,
- požurivanje rješenja od strane medijatora, zajedno s inicijatorom kojem se 'žuri',
- eventualna manipulacija još uvijek ljutitog i povrijeđenog primatelja,
- prihvaćanje sporazuma koji nije u interesu obje strane i dugoročno ostvariv“.

Medijacija je specifična i jedinstvena jer traži velik angažman i osobno ulaganje sudionika procesa. Ima niz prednosti, no potrebno je osvrnuti se na sam proces i s dozom kritičnosti. Ukoliko se medijacija provodi u razvodu braka, većina parova se upušta u medijaciju u vrlo emotivnim trenucima, kada se suočavaju s vlastitom tugom, boli, ljutnjom, smanjenim samopoštovanjem i kada teško održavaju fokus na najboljem interesu djece. U tim trenucima roditelji teško odvajaju osjećaje od problema, a prema Ury i Fisher (1981., prema Sladović Franz, 2005.) posebno im je teško odvojiti problem od osobe iz razloga što jedni na druge gledaju kao na problem. To je i temeljni paradoks obiteljske medijacije jer se od roditelja očekuje da u takvim situacijama budu puni razumijevanja, spremni na međusobne dogovore, suradnju, da minimaliziraju međusobne konflikte i rade 'ustupke'. Očekuje se da pregovaraju kad je sposobnost njihovog racionalnog razmišljanja smanjena (Brown, 1997.).

Stoga je važno dobro procijeniti jesu li obje strane zaista spremne uključiti se u postupak obiteljske medijacije, jesu li spremne i u mogućnosti ostaviti po strani negativne emocije koje su vezane za njihov odnos i usredotočiti se na pregovaranje oko pitanja roditeljske skrbi, na interese i potrebe njihove djece. Zbog toga medijacija nije prikladna za sve parove u postupku razvoda braka i dobro je što se ostavila mogućnost izbora u njezinom sudjelovanju. Inzistiranje na njezinom provođenju, a da sudionici nisu za to spremni može imati negativan utjecaj i na odnos roditelja i na odnos njihove djece, što svakako nije i ne bi trebao biti njezin cilj. S druge strane, spremnost za sudjelovanje se

može s vremenom pojaviti čime se onda povećava i vjerojatnost postizanja uspješnog dogovora.

4.2. UZROCI ZASTOJA U POSTUPKU OBITELJSKE MEDIJACIJE

Osim o fazi razvoda braka u kojoj se sudionici nalaze, više je razloga zbog kojih dolazi do situacija zastoja tijekom provedbe medijacijskog postupka. Može se raditi o samom medijacijskom procesu, psihološkim obilježjima sudionika i o obilježjima spornih pitanja (Marcil i Thorton, 2008). Općenito može se reći da na nastanak zastoja utječu (Johnston i Campbell, 1988. prema Parkinson, 2014):

- a) vanjske prepreke,
- b) sami sudionici - interpersonalne prepreke tj. one među sudionicima i intrapersonalne prepreke tj. one unutar samih sudionika
- c) prepreke na razini medijatora.

4.2.1. Vanjske prepreke

Odnose se na situacije koje su izvan kontrole samih sudionika, npr. nemogućnost da se proda kuća, nađe posao itd. Takve okolnosti je medijacijom nemoguće promijeniti, ali je moguće razgovarati kako se s njima nositi. U vanjske prepreke još ubrajamo i negativan stav prema medijaciji (jedan ili oba sudionika mogu postupak vidjeti kao još jednu mogućnost odugovlačenja ili „mazanja očiju“ te iako sudjeluju dobrovoljno u medijaciji, ne mora značiti da su pozitivni prema postupku i spremni za dogovaranje).

Također, vezano za vanjske prepreke treba reći kako su neki sporovi oko djece inicirani ili održavani upravo zbog uključenosti važnih osoba iz okoline: šira rodbina, novi partneri, stručnjaci iz područja mentalnog zdravlja, odvjetnici, prijatelji iz 'teretane i kavane'. Roditelji u razvodu se često obraćaju drugima,

ljudima iz svoje okoline za praktičnu i emocionalnu podršku, ohrabrenje i savjet. Često ova podrška ima svoju cijenu: miješanje u sukobe, obaveze, protuzahjebi itd., što dodatno uzrokuje stres i 'dolijeva vatru' na sukobe. Budući da značajne osobe iz okoline često znaju samo 'jednu stranu priče' koja je pristrana verzija situacije razvoda često negativno obojena, postaju bijesni pomagači 'žrtve' te ustvari potvrđuju i učvršćuju negativan pogled i stav prema bivšem partneru. Na ovaj je način socijalna mreža partnera uključena u sukob i u isto vrijeme učvršćuje i održava sukob, a može predstavljati i uzrok zastoja u postupku medijacije (Campbell i Johnston, 1986.)

4.2.2. Interpersonalne prepreke (među sudionicima)

Parkinson (2014.) navod da prepreke među sudionicima mogu izvirati iz:

- a) problema u komunikaciji,
- b) sukobljenih vrijednosti (različite moralne vrijednosti, religiozna vjerovanja, ideologije i kulturalne norme),
- c) nepovjerenja (za medijaciju je potreban minimum povjerenja te je važno istražiti razloge nepovjerenja bivšeg partnera/ice u roditeljskoj ulozi; također je moguća i normalizacija, odnosno navesti da je nepovjerenje posljedica svakog prekida bliskog odnosa),
- d) nedostatka znanja (npr. o financijama druge osobe, vrijednosti pojedine stvari),
- e) netočnih informacija (npr. netočan savjet koji su dobili od prijatelja, susjeda, odvjetnika) iz kojih proizlaze nerealna očekivanja koja dovode do nerazumijevanja.
- f) različite percepcije toga što je pravedno (važno kod pitanja podjele imovine, ali i raspodjele vremena s djecom). Zato je važno tijekom medijacije razmotriti sa sudionicima što bi za njih značio pravedan dogovor.

Campbell i Johnston (1986.) navode da na interpersonalnoj razini može doći do zastoja uslijed dvije vrste sukoba: oni koji su nastavak destruktivne bračne veze i oni koji su posljedica traumatičnog i ambivalentnog odvajanja. U prvom slučaju, svađe između partnera koje su nastavak bračnih svađa, gdje su tijekom godina partneri naučili 'otkočiti' obrane i provocirati ranjivosti u nizu destruktivnih interakcija. Vrlo često, upravo činjenica razdvajanja pokrene kronični razdor među partnerima. Kod parova koji su doživjeli neočekivana, traumatična razdvajanja, u situacijama napuštanja partnera bez objašnjenja i razgovora o tome, može biti pokrenut ciklus očajnih reakcija i protureakcija (npr. histerični ispadi, fizičke borbe, posesivnost prema djeci, otuđivanje djece od drugog roditelja, korištenje droge, prijetnje i/li pokušaji samoubojstva ili ubojstva).

Nadalje, do zastoja često dolazi kod parova koji su izrazito ambivalentni u vezi razvoda, odnosno ne mogu živjeti zajedno, a ni odvojeno.

4.2.3. Intrapersonalne prepreke (faktori unutar sudionika)

Odnose se na one faktore koji su teško vidljivi, nalaze se u sudionicima i možda ih ni oni sami nisu svjesni (percepcija, razmišljanja, traume). Duboki unutarnji faktori se neće moći dotaknuti/rješavati u obiteljskoj medijaciji, ali i mali pomaci „na površini“ mogu imati učinka na smanjenje otpora i dogovaranje. Može se raditi o akutnoj tuzi zbog gubitka prekida odnosa, gubitka veze, obitelji, percepcija budućnosti. Obiteljska medijacija pojačava svijest o stvarnosti prekida. Ponekad su unutarnji zastoji toliko duboki i nepremostivi da je potrebno uputiti sudionike na savjetovanje, psihoterapiju ili obiteljsku terapiju, kako bi se došlo do korijena sukoba i razrješavanja ovog uzroka zastoja.

4.2.4. Zastoji unutar medijatora

Medijator mora prihvatiti da zastoji nisu ograničeni samo na sudionike. Postoji mogućnost i da sam medijator 'zapne'. Ponekad postoji nemogućnost

razumijevanja važne točke koja dovodi do poteškoća kod jednog ili oba sudionika. Osjećaji iritacije, frustracije ili jednostavnog nesviđanja odnosno odbojnosti prema jednom ili oba sudionika, mogu ometati ili spriječavati medijatorovu sposobnost držanja ravnoteže i kreativnog razmišljanja. Medijatori trebaju razmotriti vlastite osjećaje, stavove i reakcije da bi razumjeli što se događa u 'prostoriji', odnosno u procesu medijacije. Moguće je da je sam medijator uvučen u sukob među stranama. Komentari sudionika ili njihove reakcije mogu dotaknuti neki dio medijatorove osobne povijesti, svjesno ili nesvjesno, ili su stavovi sudionika toliko suprotni od medijatorovih da se ne može adekvatno s njima baviti. Kad god se pojave ovakve teškoće, medijator treba o tome raspraviti sa svojim supervizorom i/li svojim kolegom suvoditeljem ukoliko radi u komedijaciji, prije nego zaključi da nije mogući daljnji napredak u medijaciji. Razmatranje situacije zastoja unutar samog medijatora u superviziji ili stručnoj konzultaciji, može dovesti do nove perspektive kod medijatora i doprinjeti generiranju novih ideja za napredak medijacijskog procesa (Parkinson, 2014.).

4.3. MOGUĆI ZASTOJI PO FAZAMA MEDIJACIJSKOG POSTUPKA I INTERVENCIJE OBITELJSKOG MEDIJATORA

Kad proces obiteljske medijacije 'zapne', sudionici se osjećaju obeshrabreno, frustrirano ili razočarano, što može voditi tome da se sudionici nastave tvrdoglavo držati svojih pozicija ili da se povuku iz medijacije (Marcil i Thornton, 2008).

Moore (1986. prema Džamonja Ignjatović, 2014.) navodi koje su moguće poteškoće/zastoji do kojih može doći tijekom svake pojedine faze medijacijskog postupka te koje intervencije medijator ima na raspolaganju u tim slučajevima.

4.3.1. Mogući zastoji u uvodnoj fazi

U uvodnoj fazi zastoji mogu biti potaknuti (Moore, 1986. prema Džamonja Ignjatović, 2014.):

- a) izražavanjem snažnih neugodnih emocija od strane jednog ili oba sudionika koje im mogu remetiti racionalno razmišljanje i komunikaciju,
- b) iskazivanjem predrasuda i otpora prema drugom sudioniku
- c) nedostatkom povjerenja.

Intervencije koje tada obiteljski medijator može koristiti su sljedeće:

- a) U slučaju jakih neugodnih emocija potrebno je neutralizirati i poticati pozitivne emocije kroz aktivno slušanje, ventiliranje emocija, primjenom strategija kontrole izražavanja emocija.
- b) U slučaju predrasuda i otpora medijator može biti usmjeren na zajedničko, odnosno iskazati i time osvijestiti sličnosti među sudionicima koje često postoje, a sudionici ih ili nisu ili ne žele biti svjesni. Medijator može ukazati na slične stavove, potrebe, povezanost, kao i ohrabrivati zajednički rad, pozitivno ponašanje te obeshrabrivati negativna ponašanja.
- c) Kada se radi o nedostatku povjerenja medijator treba raditi na postupnoj izgradnji povjerenja na način da strpljivo prihvaća i nastoji razumjeti otpore, otvoren je za pitanja sudionika. Potiče razumijevanje iskaza druge strane, simbolične geste dobre volje, traženje pomoći druge strane, vjerovanje u pozitivan ishod, prihvaćanje odgovornosti za ishod, formuliranje jasnih i objektivnih kriterija uspješnosti.

4.3.2. Mogući zastoji u fazi priče

Druga faza medijacijskog procesa otvara mogućnost za pojavu sljedećih zastoja (Moore, 1986. prema Džamonja Ignjatović, 2014.):

1. *Zastoj*: Sudionik koji govori može otvoreno napadati drugu stranu, vrijeđati je, prijetiti ili postavljati direktna pitanja, iznositi zahtjeve ili već gotova rješenja.

Intervencija medijatora: prekinuti takvo ponašanje i usmjeriti razgovor tako što potiče da osoba objašnjava svoje stajalište, da govori sama o sebi, a ne o drugima, da govori o problemu, a ne još o rješenju; medijator parafrazira i prevodi njene iskaze u pozitivan jezik ili 'Ja-govor' ili poziva osobu da se obraća samo medijatoru.

2. *Zastoj*: Sudionik koji govori može preopširno ili predugo objašnjavati situaciju, iznositi nepotrebne detalje, ponavljati se i slično.

Intervencija medijatora: prekinuti ovakvo izlaganje, zamoliti osobu da sažme što je željela reći kako bi je bolje mogli pratiti i razumjeti ono što joj je najvažnije iznijeti. Također, medijator može sažeti što je osoba rekla.

3. *Zastoj*: Sudionik koji ne govori može početi upadati u riječ, prekidati izlaganje, odgovarati na postavljeno pitanje i sl.

Intervencija medijatora: inzistiranje na poštivanju pravila, podsjetiti drugog sudionika da će imati svoje neprekinuto vrijeme, da može zapisati što želi reći itd.

4. *Zastoj*: Između sudionika može doći do direktne i žustre rasprave ili svađe.

Intervencija medijatora: može nastaviti pažljivo slušati i mirno čekati da taj početni period prođe. Ako se svađa nastavlja, može se pozvati na pravila i ohrabriti strane da nastave razgovor u skladu s pravilima koja su na početku prihvatili (pravilo slušanja, ne prekidanja, međusobnog uvažavanja, bez vrijeđanja i sl.). Medijator koristi sažimanje, parafraziranje, preoblikovanje, izražava empatiju sudionicima. Poželjno je i uvođenje kratke pauze koja se može iskoristiti za spontanu refleksiju, a medijator nastoji preuzeti kontrolu nad procesom i uvodi usmjeren i dijaloški strukturiran razgovor.

5. *Zastoj*: Sudionici se uopće ne slušaju, počinju istovremeno govoriti, vikati, prijetiti, vrijeđati se itd.

Intervencija: medijator treba reagirati odlučno i direktivno, zaustaviti proces, eventualno uvesti dodatna pravila oko čega se može napraviti i procesni sporazum. Medijator tada saziva odvojene sastanke, a u krajnjem slučaju i prekida medijaciju.

6. *Zastoj*: Sudionici se obraćaju isključivo medijatoru, ne jedan drugome, ili jedan sudionik dominira.

Intervencija: medijator postupno uvodi dijalog, npr. može se obratiti drugom sudioniku pitanjem: Čuli ste što je N rekao, što vi kažete na to? ili može navoditi sudionike na direktno obraćanje: Sada je prilika da to direktno pitate/saznate od N osobe.

4.3.3. Mogući zastoji u fazi rješavanja problema

U fazi rješavanja problema mogući su sljedeći zastoji (Moore, 1986. prema Džamonja Ignjatović, 2014.):

1. *Zastoj*: Sudionici mogu zastati u iznošenju ideja, tj. prijedloga za rješenje problema.

Intervencija: medijator može i sam dati poneku ideju za rješavanje problema, ali na način koji nije sugestivan da sudionici mogu pomisliti da je to konačni ili najpogodniji prijedlog. Ako se sudionici brinu da moraju davati samo poželjne prijedloge koje ne mogu smisliti, medijator može predložiti nešto sasvim neobično ili malo vjerojatno kako bi ih 'oslobodio' za kreativnu produkciju raznovrsnih ideja.

2. *Zastoj*: Tendencija sudionika za vrednovanjem ideja prilikom 'oluje mozгова', zbog čega umjesto do produkcije, dolazi do odbacivanja ideja drugog sudionika i otvorene konfrontacije.

Intervencija: medijator podsjeća na cilj ove faze, a to je važnost da se sada dobije što više raznovrsnih ideja i mogućnosti, koje će se kasnije vrednovati.

3. *Zastoj:* Strane se pasiviziraju ili izgleda da će odustati od daljnjeg postupka, jer ne vide nikakvo rješenje ili jedna od strana uporno inzistira isključivo na jednom rješenju

Intervencija: medijator postavlja motivirajuća pitanja, ističe moguće dobiti od postizanja sporazuma, predlaže odvojene sastanke (na kojima će tražiti neke možda skrivene interese od jednog i/li oba sudionika) ili se proces vraća u fazu mapiranja sukoba.

4. *Zastoj:* Može se dogoditi strah kod sudionika da će druga strana odbiti prijedlog ili se može dogoditi da se odbaci dobro rješenje samo zato što ga je ponudila druga strana.

Intervencija: medijator može tražiti odvojene sastanke da bi prikupio njihove prijedloge.

5. *Zastoj:* Ponekad se događa da netko treći vrši pritisak na sudionika/sudionike da ne prihvate sporazum (članovi obitelji, odvjetnici itd.)

Intervencija: medijator na odvojenom sastanku pomaže sudioniku na kojeg se vrši pritisak u planiranju strategije kako se tome suprotstaviti, ako je sam sudionik inače zadovoljan prijedlogom rješenja, smatra da je pravedno i da zadovoljava interese.

6. *Zastoj:* Može se dogoditi i da se postigne dogovor koji etički ili pravno nije prihvatljiv ili narušava interese neke treće strane koja ne sudjeluje direktno u medijaciji (npr. nije u skladu s najboljim interesom djeteta).

Intervencija: iako se medijator treba držati pozicije neutralnosti, ne može prihvatiti bilo kakav dogovor. U ovoj je situaciji moguće konzultirati dodatnog stručnjaka kako bi se dobilo objektivno i neovisno stručno

mišljenje o predloženom rješenju. U krajnjem slučaju, medijator može odbiti ovakav sporazum i prekinuti medijaciju.

4.3.4. Mogući zastoji u fazi sporazuma

U fazi sporazuma zastoji mogu biti potaknuti (Moore, 1986., prema Džamonja Ignjatović, 2014.):

- a) teškoćama u definiranju sporazuma, npr. medijator može biti nekompetentan za pojedine sadržaje na koje se sporazum odnosi.
- b) teškoćama u punom razumijevanju sporazuma, odnosno ponekad sudionici medijacije nemaju dovoljnu funkcionalnu pismenost da bi u potpunosti razumjeli sadržaj i implikacije sporazuma.
- c) preprekama u realizaciji sporazuma ili nepridržavanjem sporazuma

Intervencije koje tada obiteljski medijator može koristiti su:

- a) u situaciji teškoća u definiranju sporazuma, potrebno je konzultirati stručnjake u pogledu potrebnih sadržaja.
- b) u situaciji teškoća u punom razumijevanju sporazuma, medijator pomaže sudionicima da razumiju sve napisane stavke sporazuma.
- c) kako bi se izbjegle prepreke u realizaciji i pridržavanju sporazuma, potrebno je unaprijed (prije završavanja medijacije) razmotriti moguće prepreke i dogovoriti strategije za nadilaženje tih prepreka. Također je potrebno dogovoriti periodične sastanke radi praćenja realizacije sporazuma, uz mogućnost naknadne nadogradnje ili izmjene postignutog sporazuma.

5. STRATEGIJE I TEHNIKE KOJE OBITELJSKI MEDIJATOR MOŽE PODUZETI S CILJEM PREVLAĐAVANJA ZASTOJA U POSTUPKU OBITELJSKE MEDIJACIJE

Osim do sada prikazanih izvora zastoja i mogućih intervencija obiteljskog medijatora moguće su i još neke strategije kojima se ponovno pokreće proces i nastoji medijaciju učiniti produktivnom.

5.1. PRIPREMA ZA SITUACIJU ZASTOJA

Marcil i Thornton (2008.) smatraju da je s ciljem sprječavanja odustajanja od procesa medijacije potrebno na samom početku medijacijskog procesa razgovarati sa sudionicima medijacije o potencijalnim pitanjima koja mogu dovesti do 'slijepe ulice', tj. zastoja te da trebaju unaprijed raspravljati o pravilima ili metodama za rješavanje zastoja prije nego što se on dogodi.

Neuspjeh u predviđanju i pripremi za zastoj može predstavljati probleme kasnije u medijaciji kada sudionici zapnu u procesu. Neki medijatori uključuju klauzulu o zastoju u Sporazumu o uključivanju u medijaciju, odnosno što medijator u tom slučaju može i treba učiniti.

Marcil i Thornton (2008.) nadalje navode da rješavanje zastoja prije nego što se dogodi može biti korisno iz više razloga.

Prvo, kad jednom dođe do zastoja, uobičajeno je da se sudionici ukopaju u svojim pozicijama o svim pitanjima. Drugim riječima, sudionici mogu jednostavno reći: "Ne pristajem ni na što. Tako treba biti, i neću prihvatiti ništa drugačije." U tom trenutku rješavanje zastoja ili drugih, čak i nespornih pitanja postaje teško.

Drugo, rasprava o pravilima za rješavanje zastoja na početku medijacije svakom sudioniku daje niz očekivanja, što često može umiriti i ohrabriti sudionike koji nisu sigurni u proces.

Treće, rasprava o zastoju prije nego što se on dogodi, pomaže otkloniti svaku moguću sumnju u pristranost medijatora. Odnosno, ako je postupak 'što će se učiniti ako dođe do zastoja' dogovoren na početku medijacije, vjerojatnije je da će strane u sporu poštivati postupak medijacije, nego ako medijator donese pravila koja se odnose na zastoj nakon što se dogodi. Na taj način sudionici nemaju dojam da medijator favorizira jednu od strana.

Konačno, o zastoju je važno razgovarati od samog početka zbog mogućih posljedica na sami sporazum. Treba razmotriti što sa svim eventualnim dogovorima i napretkom koji su sudionici postigli prije nego su došli do zastoja. Hoće li sudionici pokušati ipak doći do sporazuma, uzimajući u obzir prethodni napredak, ili se vraćaju na početak.

Uzimajući u obzir predviđanje rješavanja zastoja prije nego što se pojavi i poteškoće, ako se to ne učini, medijator i sudionici bi trebali predvidjeti mogućnost zastoja i riješiti ga rano u procesu.

5.2. MOGUĆNOSTI ZA RJEŠAVANJE ZASTOJA IZ KUTA FACILITATIVNOG MODELA MEDIJACIJE

Facilitativni stil medijacije je originalni koncept s kojim je počela suvremena praksa medijacije u Americi šezdesetih i sedamdesetih godina. Medijator facilitira, tj. olakšava komunikaciju, usmjerava proces i pregovore između strana s ciljem iznalaženja rješenja koje će odgovarati interesima i potrebama obje strane. To čini tako što utvrđuje sporna pitanja i traga za interesima strana koji su skriveni iza pozicija koje strane zauzimaju, pomaže u iznalaženju i analizi mogućih opcija za rješenje spora, ali je konačan izbor rješenja spora isključivo na stranama u sporu. Medijator ne daje pravne savjete stranama, ne nudi rješenja i ne ukazuje im na to kako bi sud u konkretnom sučaju odlučio. Zadužen je za proces, dok su strane odgovorne za ishod (Zumeta, 2000; prema Milne i sur., 2004.).

Mayer, 2004. (prema Milne i sur., 2004.) navodi da svi medijatori koriste neke facilitativne metode te navodi četiri ključna obilježja facilitativne medijacije:

1. Facilitativna medijacija je orijentirana na proces, ne ishod. Medijator je voditelj procesa koji pomaže stranama u provođenju njihovih namjera.
2. Facilitativna medijacija je usredotočena na korisnika. Posao medijatora je da pomogne stranama u komunikaciji i da učinkovito riješe problem.
3. Facilitativna medijacija se fokusira na komunikaciju. Medijator potiče, ponekad i ograničava, tj. usmjerava komunikaciju između strana.
4. Facilitativna medijacija se temelji na interesima strana. Medijator pomaže stranama da razumiju interese i brige koje imaju te ih potiče da zajedno traže moguća rješenja problema.

Milne i sur. (2004.) razlikuju tehnike za prevladavanje zastoja koje trebaju koristiti medijatori koji rade facilitativni model medijacije.

Prvo i najvažnije, medijator treba ostati strpljiv, miran i ustrajan/uporan. Projiciranje samouvjerenosti i olakšanja /ublažavanja često je najveći 'dar' koji možemo dati ljudima koji osjećaju da su 'zapeli'.

Drugo, medijator može naći konstruktivnu formulaciju problema, ponuditi je sudionicima, a onda im pomoći da rade na tome. Izražavanje interesa i briga koje su dovele sudionike do njihovih blokirajućih pozicija i stavljanje na stol situacije u kojoj se nalaze, također su često korisne intervencije. Paradoksalno, dajući sudionicima dozvolu da budu u zastoju i ne tjerajući ih da se maknu iz svojih pozicija sve dok nisu sigurni da su sve njihove brige adekvatno uzete u obzir, također može pomoći.

Medijatori mogu upotrijebiti i sljedeće tehnike (Milne i sur. 2004.):

- a) proširivanje ili sužavanje predmeta spora;
- b) parcijalizaciju, odnosno dijeliti problem na više različitih manjih problema;

- c) dati priliku sudionicima da provjere svoje izbore s bliskim osobama ili konzultiraju stručnjake drugih struka, da prikupe više informacija, uvedu u medijaciju druge sudionike, npr. djecu;
- d) razmatrati mogućnost da medijacija možda ipak nije najbolji način da sudionici zadovolje svoje potrebe i interese.

5.3.MOGUĆE INTERVENCIJE U SLUČAJU ZASTOJA U PROCESU MEDIJACIJE RAZVODA BRAKA

Autori Erickson i McKnight Erickson (1999.) kao i Parkinson (2014.) predlažu različite tehnike za prevladavanje zastoja te povećavanja vjerojatnosti dolaska do sporazuma.

5.3.1.Strategije za prevladavanje zastoja koje predlažu Erickson i McKnight Erickson (1999.)

U nastavku ćemo prikazati dvadeset i dvije strategije za izbjegavanje zastoja koje predlažu autori Erickson i McKnight Erickson (1999.). Navedeni autori su opisali dvadeset i šest strategija, no četiri opisane strategije nisu trenutno provedive s obzirom na različita zakonska uređenja provedbe postupka obiteljske medijacije i samog postupka razvoda braka u Republici Hrvatskoj i Sjedinjenim Američkim Državama, odakle su autori.

Autori napominju da se većina ovih strategija koristi u drugoj polovici medijacijskih susreta.

1. Restart medijacijskog procesa

U prevladavanju zastoja često pomaže sažimanje do sada poduzetog i učinjenog, pri čemu je potrebno na skraćeni način ponoviti koji su sve koraci dosad napravljeni u procesu medijacije, tj. ponavljanje činjenica, definiranje problema, potreba i interesa. Ova strategija je osobito korisna kad ne možemo

odrediti što točno uzrokuje zastoje. Autori unutar ove strategije predlažu koje je sve korake potrebno ponovno razmotriti:

1.1. Pregledavanje Medijacijskog sporazuma

U ovom koraku sudionici ponovo provjeravaju svoju predanost medijacijskom procesu. Cilj je jačati suradničke stavove i razotkriti bilo koji negativan stav, kao što je sumnja i nepovjerenje, koji mogu odgađati napredak. U medijaciji je stav sudionika ključan element za uspjeh. Većina medijacijskih sporazuma sadrži klauzulu prema kojoj je svaki sudionik pristao biti pošten i iskren, pravedan (*fair*) tijekom medijacijskog procesa. Treba pitati svakog sudionika za mišljenje je li drugi sudionik bio pošten i iskren. Ovo pitanje pomaže odrediti osjeća li netko od sudionika da druga strana koristi medijaciju u neke druge svrhe. Također je važno pitati misle li sudionici da je medijator pravedan, nepristran. Možda postoji neki problem u ponašanju medijatora koji se može ispraviti.

1.2. Dobivanje nužnih činjenica

U svakom medijacijskom procesu, sudionici skupljaju i razmjenjuju informacije i činjenice. Ako se zastoje dogodi tijekom pregovora nakon dijeljenja informacija, treba pitati jesu li sudionicima potrebne još neke činjenice. Budući da se svi dogovori i odluke temelje na činjeničnim informacijama, ne smije se zanemariti važnost ovog aspekta u procesu. Provjeravanje činjenica daje priliku vidjeti gdje je došlo do poteškoća.

1.3. Definiranje problema

Sljedeći korak procesa je utvrđivanje je li sadržaj sukoba dobro i točno definiran. Za svaki neriješeni element sukoba treba razmotriti može li neka druga definicija sukoba pomaknuti naprijed proces. Korisno je pitati svakog sudionika: *„Koji je najvažniji pojedinačni problem ili pitanje koji stoji na putu do dogovora? Kad bismo riješili taj problem, bismo li se pomaknuli prema dogovoru?“*

Treba usporediti jesu li problemi izneseni u ovom trenutku jednako definirani, kao i prilikom prvotnog definiranja. Primjerice, ako sudionici i dalje definiraju pitanje roditeljstva u terminima dobitnik-pobjednik („tko će dobiti djecu“), ponovno treba naglasiti i preoblikovati da nije problem *tko* će dobiti djecu, nego *kad* će svaki roditelj provoditi vrijeme s djecom. Pokušavanje izražavanja problema na način koji vodi zajedničkom rješenju, obično pomaže sudionicima da se pomaknu naprijed u procesu.

1. 4. Formuliranje potreba i interesa

Sudionici često ili nisu voljni ili nisu sposobni jasno izraziti što trebaju i žele. Korisna je strategija pitati svakog sudionika da vrlo jasno izrazi što mu je danas potrebno da bi bilo moguće doći do dogovora. Slušanjem njihovih odgovora, možemo doći do spoznaje što je kamen spoticanja prema sporazumu. Pomicanje fokusa na potrebe sudionika djeluje na njih tako da ih ohrabri da jasno iznesu što može riješiti problem. Kad shvatimo koja potreba nije zadovoljena, možemo pomoći sudionicima da nađu put ka formuliranju njihovih zajedničkih potreba.

1. 5. Koristiti tehniku 'Oluja mozгова'

Kao što je veće ranije spomenuto (str. 37.) ova tehnika je često korisna u fazi rješavanja problema. Sudionici trebaju iznositi što više ideja za moguće rješavanje problema, a pri tome je jako važno naglasiti da nema 'glupih i ludih' ideja, niti jednu ideju ne treba odmah odbaciti, jer može poslužiti i kao izvor za druge ideje. Nakon što se sve ideje iscrpe i napišu na vidljivom mjestu, svaku ideju treba uzeti u obzir i razmotriti detaljno kako bi ona funkcionirala, tj. bi li se i kako mogla provesti.

2. Odgađanje rasprave o određenom problemu za kasnije

Iskusni medijatori znaju da ponekad određeni problem ne može biti riješen u određenom trenutku jer još nije pravo vrijeme za njegovo rješavanje. Možemo odlučiti je li mudro neki problem zasad preskočiti pa se kasnije vratiti na njega.

3. Korištenje dodatne stručne pomoći

Ova strategija za prevladavanje zastoja pokušava osigurati da se odluke donesu na točnim i provjerenim činjenicama i informacijama. Iskusni medijatori koriste stručnjake da im pomognu u situacijama u kojima se posebno teško postiže sporazum, npr. u pitanjima procjene zajedničke imovine, roditeljstva itd. Možda baš odvjetnik, dječji psiholog ili obiteljski terapeut mogu pomoći da sudionici dođu do kvalitetnih informacija, a onda lakše i do sporazuma.

4. Odvojeni susreti/ individualni susreti

Odvojeni susreti sa sudionicima trebaju se umjereno koristiti, budući da to može dovesti do nepovjerenja i brige o čemu se razgovara u posebnoj sobi s onim drugim. S druge strane, to može biti učinkovit pristup kad je već zadobiveno povjerenje sudionika i kad trebamo saznati zašto je proces dogovora na rubu zastoja. Mogu se otkriti informacije koje sudionici ne žele međusobno podijeliti, kako bi se smanjila napetost. U odvojenim susretima možemo pitati svakog sudionika za njihovo mišljenje zašto medijacijski proces ne napreduje i što se može učiniti da se on ponovno pokrene.

Kad počnemo razmatrati korištenje strategije odvojenih susreta, najprije moramo provjeriti sa sudionicima slažu li se s tim prijedlogom. Također je važno unaprijed s njima dogovoriti hoće li se dobivene informacije dijeliti s drugom stranom.

5. „Okretanje ploče“ ('napadanje' problema iz sasvim nove perspektive)

Nekad je potrebno pitati sudionike je i moguće 'napasti' problem iz sasvim drukčije perspektive. Ovo znači da moramo razmotriti sve do tad primijenjene pristupe i pokušati predložiti neki novi put. Možemo pitati sudionike žele li pokušati nešto o čemu dosad nisu pregovarali, primjerice da prodaju kuću ili da eksperimentiraju s nekim drugim roditeljskim rasporedom. Erickson i McKnight Erickson (1999.) navode svoj primjer iz prakse u kojem se ova

strategija pokazala korisnom za roditelje koji se nisu mogli dogovoriti tko će ostati živjeti u kući s djecom. Korištenjem ove strategije došli su do dogovora da će djeca ostati živjeti u kući koja im je 'gnijezdo' od rođenja, a oni će iznajmiti mali stan u blizini kuće u kojem će živjeti kad nisu sa djecom u kući, prema dogovorenom rasporedu.

6. Upoznavanje s konceptom promjenjivosti sporazuma i parcijalnog sporazuma (npr. roditeljskih rasporeda)

Ova strategija se temelji na ideji da će se dogovor lakše postići ako postoji mogućnost da se odluka kasnije promijeni ako sudionici nisu njome zadovoljni. Ova se strategija više koristi u ranim fazama medijacijskog procesa i djeluje ohrabrujuće na sudionike da ne moraju biti pod pritiskom dogovaranja trajnih sporazuma, nego da ih provjere prije nego postignu konačan sporazum. Ova se strategija pokazala izuzetno korisnom za roditeljske rasporede. Sudionici mogu dogovoriti npr. jedan raspored mjesec dana, pa drugi sljedećih mjesec dana te se nakon dva mjeseca opet sastati s medijatorom i dogovoriti sporazum. U ovom vremenu i sudionici i prvenstveno njihova djeca imaju priliku vidjeti koji im raspored više odgovara.

7. Upućivanje sudionika terapeutu/savjetovatelju

Proces razvoda braka događa se na dvije razine: konkretne činjenice nakon razvoda braka koje treba dogovoriti i intenzivni osjećaji i ponašanja koja nosi sam proces razvoda. Medijator može pomoći sudionicima u rješavanju konkretnih aspekata razvoda braka (djeca, novac, vlasništvo) i obično i ovi pregovori mogu djelovati terapijski. Ipak, neki sudionici medijacije još nisu razriješili emocionalnu bol koju im je donio razvod. Najčešći primjer je kad jedan od sudionika ne prihvaća razdvajanje i razvod. Obiteljski terapeut može pomoći paru u procesu suočavanja sa razvodom braka, a to onda može smanjiti vjerojatnost dolaska do zastoja u medijaciji. Treba imati na umu da kad se par uključi u medijaciju, sudionik koji ne prihvaća razvod može pokušati

sabotirati proces medijacije tako što iznosi pretjerane zahtjeve ili konstantno optužuje drugu stranu i traži u njoj krivca za cijelu situaciju. Kako bi se prevenirale takve situacije, prije uključivanja u obiteljsku medijaciju za neke sudionike može biti korisno upućivanje na psihološko savjetovanje.

8. Rasprava o pravednosti

Ova strategija pomaže utvrditi koriste li oba sudionika jednako definiciju pravednosti. Ako to nije tako, ovo može biti izvor poteškoća u postizanju sporazuma. Medijator treba pomoći sudionicima da utvrde zajednički koncept pravednosti.

9. Ohrabrivanje donošenja odluke zato što je odluka potrebna

Ova tehnika dozvoljava medijatoru da pomogne sudionicima da shvate da se ne moraju nužno složiti u svemu . Primjerice, roditelji se ne mogu dogovoriti koju će srednju školu upisati njihovo dijete. Ovakvi problemi čine poteškoću sudionicima u medijaciji, sve dok ne shvate da bi taj problem izronio na površinu i da su ostali u braku. Bitno je da roditelji uvide da je za dobrobit djeteta važno da donesu odluku i da je jedina loša odluka ona koju ne donesu, jer će se na taj način produžiti njihov sukob koji može štetiti djeci.

10. Traženje da i djeca sudjeluju u medijaciji

Ponekad treba predložiti sudionicima da se i djeca uključe u medijaciju. Iako nije odgovornost djece da donose odluke, njihove ideje i brige mogu biti korisne i mogu spriječiti zastoj. Prije dolaska djece na medijacijski susret, treba dogovoriti s roditeljima hoće li medijator s njima razgovarati nasamo o njihovim brigama i potrebama. Također treba s roditeljima razgovarati o tome na koji način će upotrijebiti mišljenje djece u postupku donošenja odluke. Davanjem prilike djeci da iskažu svoje mišljenje, djeca se osjećaju prepoznato i

poštovano i da je njihovim roditeljima stalo do njih. Kad medijator može podijeliti što djeca misle, roditelji dobiju priliku usvojiti drugu perspektivu.

11. Traženje drugog mišljenja od odvjetnika/stručnjaka za obiteljsko pravo

Čestu poteškoću u medijaciji predstavlja savjet koji je odvjetnik ili koji su odvjetnici dali sudionicima. Ako je odvjetnik dao nerealističnu procjenu o potencijalnom ishodu parnice, ovo će dati sudioniku poticaj da postavlja nerazumne zahtjeve u medijaciji. U ovoj situaciji treba predložiti sudionicima da se zatraži drugo mišljenje koje bi se odnosilo na procjenu ishoda parnice. Ovu strategiju treba umjereno koristiti jer nosi određene rizike. Najbolje djeluje u situacijama kad je jedan od sudionika tražio savjet od odvjetnika koji se inače ne bavi obiteljskim pravom. U tim situacijama treba ohrabriti klijente da potraže savjet specijalista za obiteljsko pravo.

12. Organiziranje susreta s odvjetnicima sudionika na medijaciji

Prisutnost odvjetnika od oba sudionika na medijacijskom susretu može olakšati donošenje sporazuma, čak i ako su odvjetnici skloni parnici. Medijator može iskoristiti njihovu prisutnost da pokaže neučinkovitost parničenja. Budući da ni jedan odvjetnik ne može sa sigurnošću znati koji će ishod biti na sudu, sudionici imaju priliku procijeniti kompetencije svojih odvjetnika. Medijator može tražiti odvjetnika da kažu sudionicima koliko bi ih stajalo parničenje za sve probleme zbog kojih su pristupili medijaciji. Nakon što sudionici saznaju troškove parničenja, većina njih traži svoje odvjetnike da im pomognu riješiti slučaj u medijaciji. Ako oba odvjetnika podržavaju medijaciju, takav susret može uštedjeti vrijeme i ubrzati donošenje sporazuma.

13. Ohrabrivanje sudionika podsjećanjem na dosadašnji napredak

Nekad se može prevenirati zastoje tako što se podsjeti sudionike kako su dosad učinili značajan napredak u medijaciji i kako su bili uspješni u procesu 'davanja i uzimanja' u medijaciji. Ponekad se sudionici toliko zapletu u sukobu da zaborave promotriti napredak koji su dosad postigli. Medijator na flip-chart ispisuje njihove odluke, kako bi mogao istaknuti njihov napredak prema sporazumu. Ova strategija također može biti korisna za sudionike da razmotre svoje čvrste pozicije.

14. Rasprava o 'faktoru razuma'

Ponekad pomaže objasniti sudionicima da u medijaciji razvoda, kao najkompliciranijem pregovaranju nije moguće postići savršenstvo. Ova se strategija koristi kada dođe do zastoja vezano za rješavanje problema iznosa uzdržavanja ili podjele imovine. Medijator treba sa sudionicima staviti na papir vrijednosti, iznose, poreze i istaknuti 'faktor razuma', kako bi npr. pomogao sudionicima da postignu dogovor koji možda nije pola-pola, ali je razuman kad se uzmu u obzir i drugi faktori. Npr. ako je vrijednost imovine 400.000 i svaki će sudionik dobiti 200.000, ima li se smisla svađati o lampi koja vrijedi 50.

15. Usmjeravanje fokusa na budućnost

Kad se sudionici fokusiraju na buduća rješenja, a ne na prošlost i okrivljavanje i traženje krivnje, mogu početi opraštati jedan drugome i vidjeti izvan boli i patnje današnjice. Ponekad je isprika potrebna da bi se mogao nastaviti medijacijski proces. Ali u većini slučajeva, što više se fokus pomiče prema budućnosti, manja je vjerojatnost da će doći do zastoja. Na primjer, u situaciji kad se sudionici ne mogu dogovoriti s kime će od njih živjeti djeca, jer ne vjeruju jedan drugome po pitanju roditeljstva, medijator može pomaknuti fokus na budućnost sljedećim pitanjem: „Što želite učiniti drugačije kako se problem ne bi opet pojavio?“ Naravno da je puno teže neke parove odmaknuti od okrivljavanja i optuživanja zbog prošlosti, ali kontinuirano preoblikovanje svega što medijator čuje u pitanje kako će to funkcionirati u budućnosti, može smanjiti

poteškoće. Ako o slučaju koji je trenutno u medijaciji postoje zapisnici sa suda, ili bilo koje mišljenje institucija, stručnjaka kod kojih su sudionici prethodno već bili, preporučuje se medijatorima da ih ne čitaju. Treba zamoliti sudionike da ne govore detaljno o svim problemima iz prošlosti, i cijelo vrijeme koristiti prebacivanje fokusa na budućnost, kako bi sudionici mogli donijeti odluke koje će stvoriti bolju budućnost. Ova se strategija može opetovano koristiti, jer neki sudionici ne mogu usvojiti poruku dok je ne čuju više puta.

16. Predlaganje neobvezujuće arbitraže

Medijator može ponuditi sudionicima i njihovim odvjetnicama da navedu tri druga odvjetnika kojima je specijalnost obiteljsko pravo te da se oni sastanu na savjetodavnom arbitražnom panelu koji će biti snimljen i u njemu iskažu svoje stručno mišljenje o predmetu spora koji se pokušava riješiti medijacijom; kakav bi bio vjerojatan ishod na sudu i koje bi bilo razumno rješenje za rješenje spora, čak i ako se ono razlikuje od uobičajenog pravnog rješenja. Stručnjaci u panelu ne znaju imena ni sudionika ni njihovih odvjetnika. Medijator tu snimku panela, u trajanju obično manje od sat vremena pokaže sudionicima i njihovim odvjetnicima. Ishod je navedene strategije najčešće da sudionici promijene bar neka od svojih prijašnjih mišljenja nakon što pregledaju snimku.

17. Donošenje kratkoročnih odluka s kasnijom revizijom

Sudionici se često bore zbog određenih pozicija koje zapravo još nisu iskusili. Iako svatko ima snažno mišljenje o tome kako bi stvari trebale izgledati, nitko nije imao priliku vidjeti kako bi to funkcioniralo u stvarnosti. Medijator može predložiti sudionicima da donesu kratkoročne odluke, probaju ih, a onda ponovno dođu na medijaciju kako bi razmotrili rezultate. Sudionici koji cijene ovu strategiju, razumiju da za probleme kao što su skrbništvo i uzdržavanje ne postoji konačan dogovor. Vide prednost u tome da prekinu sukob u vezi roditeljstva i uzdržavanja, budući da će se sporazum u budućnosti ionako vjerojatno mijenjati.

18. Mijenjanje tradicionalnih oznaka skrbništva, promjena uobičajenih izraza (npr. umjesto 'skrbništvo' koristiti 'roditeljstvo'),

Kad se sudionici počnu svađati tko je bolji roditelj ili tko nije bio dobar roditelj u prošlosti, medijator ih treba usmjeravati da daju odgovor na pitanje: „Kako bi roditeljski plan trebao izgledati, a da omogući svakome od vas da može ostvariti kvalitetnu roditeljsku vezu sa svojom djecom?“ Medijator treba usmjeravati sudionike da se usmjeravaju na roditeljsku vezu i roditeljstvo, bez obzira koji se izraz uobičajeno koristi na sudu. Smanjiti težinu koju nosi izraz 'skrbništvo' i koristiti izraze koji uključuju roditeljsku brigu o djeci (rasporedi, uzdržavanje djece, selidba, dogovori na dnevnoj razini itd.)

19. Identificiranje i rasprava o 'preprekama na putu'

Kad sudionici ne mogu dalje napredovati i čini se da njihove poteškoće nemaju smisla, medijator se treba pitati „Što se zapravo ovdje događa?“. Poteškoću vjerojatno treba pripisati nečemu što nije očito: pogrešne pretpostavke, prijašnja komunikacija ili rasprava u kojoj je jedan od sudionika zapeo ili nešto drugo što muči sudionike. Medijator treba postavljati pitanja za identificiranje skrivenih poteškoća koje blokiraju napredak, voditi raspravu o toj poteškoći i pomoći sudionicima da je riješe, kako bi se mogli usmjeriti na predmet spora.

20. Davanje/poklanjanje spornih stavki djeci (npr. u imovinskim sporovima)

Tijekom dijeljenja vlasništva, sudionici se mogu fokusirati na određenu stvar. To je obično ono što izaziva sentimentalne uspomene, npr. zaručnički prsten, obiteljska vikendica itd. U ovoj se situaciji može predložiti da spornu stvar sudionici mogu pokloniti svojoj djeci.

21. Traženje pomoći od financijskog savjetnika

Medijacijski je proces često blokiran zbog straha, posebno zbog straha od financijske nestabilnosti nakon razvoda. U ovim situacijama financijski savjetnik može pomoći sudionicima u planiranju budućeg funkcioniranja koji se odnosi na uzdržavanje i podjelu bračne imovine.

22. Korištenje četverokutne analize

Za korištenje ove strategije potrebno je najprije na flip-chart nacrtati četverokut koji se podijeli na četiri dijela. U dva gornja reda kvadrata napišu se suprotstavljene pozicije jedne i druge strane koje uzrokuju teškoću, a u donja dva reda razmatraju se argumenti za i protiv svake opcije. Na primjer, roditelji se ne mogu dogovoriti tko će od njih ostati živjeti u obiteljskoj kući nakon razvoda braka. Pozicija muža ('Muž ostaje u kući') se napiše u gornjem lijevom kvadratu, a pozicija žene ('Žena ostaje u kući') se napiše u gornjem desnom kvadratu. Zatim se svakoga od sudionika zamoli da navede razloge koji idu u prilog navedenoj poziciji, odnosno koje su njene prednosti. Za oba sudionika se te prednosti napišu ispod pozicija muža i žene. Nakon toga u svakom od donja dva kvadrata, medijator piše za svakog sudionika njegove vlastite argumente protiv njihovih vlastitih pozicija napisanih u gornjim kvadratima. Ova strategija traži od svakog sudionika da iznese razloge za i protiv svojih vlastitih alternativa. Ona ima nekoliko prednosti: koncentrira se na efekte svakog izbora, minimizira negativnu raspravu o problemu, potiče svakog sudionika da vidi problem iz perspektive druge strane, omogućuje sudionicima da se usmjere na najvažnije faktore i da raspravljaju o svakom faktoru posebno.

Četverokutna analiza je utemeljena u teoriji kognitivne disonance koja kaže da kad osobe traže razloge koji podupiru poziciju druge strane, ta osoba počinje mijenjati svoje vlastite stavove. Kad sudionici u medijaciji dođu do ovog stupnja, odnosno kad promijene svoje stavove, oboje će biti otvoreniji za druge opcije, nego što su to bili prije korištenja ove analize.

Erickson i McKnight Erickson (1999.) zaključuju da se svaka od ovih strategija pokazala korisnom u mnogim slučajevima. Isto tako, ponekad ove strategije nisu dovele do pomaka u medijacijskom procesu. Ovakve tehnike ne garantiraju uspjeh, no povećavaju vjerojatnost da se sudionici pomaknu prema suradnji i dogovoru i ne predstavljaju nikakav negativan rizik za sam proces medijacije.

5.3.2. Strategije za prevladavanje zastoja koje predlaže Parkinson (2014.)

Parkinson (2014.) navodi sljedeće strategije koje mogu biti korisne za deblokiranje procesa medijacije: strukturiranje procesa medijacije, davanje vremenskog ograničenja svakoj temi, priprema za svaki susret, postavljanje pitanja, dolaska do srži problema, podjela problema na manje dijelove, dogovor oko privremenih sporazuma, primjena tehnike Oluje mozgova (*brainstorming*), korištenje individualnih susreta.

Parkinson (2014.) nadalje naglašava da je prilikom zastoja u postizanju dogovora, važno sa sudionicima procijeniti moguće alternative ako se ne postigne sporazum, odnosno da se u situaciji zastoja kao vrijedni alati mogu koristiti: BATNA, WATNA i MLATNA, koje su još 1983. god. razvili autori Fisher i Ury.

BATNA je kratica za *Best Alternative to a Negotiated Agreement*, a odnosi se na procjenu najbolje alternativne opcije koju sudionici imaju ako pregovori u medijaciji ne rezultiraju sporazumom. WATNA je kratica za *Worst Alternative to a Negotiated Agreement*, odnosno ona označava najgori mogući scenarij ako pregovori propadnu. MLATNA je kratica za *Most Likely Alternative to a Negotiated Agreement*, odnosno ona označava što bi mogla biti najvjerojatnija alternativa, ako se ne postigne sporazum. Dakle, medijator može predložiti sudionicima da jasno razmotre i procijene sve tri alternative koje su moguće (uz pomoć medijatora i/li svojih odvjetnika) te da onda donesu informiranu

odluku je li ulaganje daljnjeg truda u postizanje sporazuma tijekom postupka medijacije ipak najbolja opcija za njih.

Parkinson (2014.) kao još jednu od korisnih strategija također predlaže i korištenje komedijacije, posebno u medijaciji s visokokonfliktnim parovima koji već imaju 'utabane' obrasce prilikom svađanja i pri tome može se reći „uživaju“, a medijator, kao i svi drugi stručnjaci kod kojih su vrlo vjerojatno već prethodno bili, služe im kao publika. U ovim situacijama je korisno sudjelovanje dva medijatora, po mogućnosti različitog spola, koji zapravo trebaju modelirati sudionicima način komunikacije i kad imaju različite stavove u vezi nekog problema. Hajnić (2023.) navodi da se upravo korištenjem komedijacije sudionicima daje primjer efikasne komunikacije, suradnje i interakcije. Komedijatori se ne moraju uvijek slagati u svemu te tako svojim ponašanjem, po principu učenja po modelu, sudionicima pokazuju kako se može ne slagati i kako se uspješno rješava i takva situacija. Debatiranje između medijatora može biti i unaprijed dogovoreno. Konstruktivno neslaganje među suvoditeljima može biti model pozitivnog rješavanja konflikta te se može usvojiti kao uspješna strategija. Pri tome je izuzetno važno da se suvoditelji međusobno obraćaju u prijateljskom i smirenom tonu.

5.3.3. Promjena gledišta na situaciju zastoja

Taylor (2002.) smatra da je potrebno okrenuti gledište na situaciju zastoja, odnosno da zastoj treba gledati na način da je obitelj u procesu formiranja novih granica i nitko od sudionika ne može ili ne želi kršiti stara pravila. Naučili su koje su granice njihove sposobnosti za postizanjem kompromisa, činjenja ustupaka ili promjena. Situacija zastoja u kojoj se sada nalaze je zapravo 'mirni kutak' - termin koji se koristi za točku stabilizacije u procesu promjene, tj. to je točka do koje su voljni i sposobni surađivati i biti povezani. Ovdje ih samo neka vanjska sila, npr. sudska odluka i/li sankcija može tjerati na promjenu. To zapravo nije oznaka promašaja, nego napretka. S ovog gledišta, zastoji sistematično pokazuju granice i opseg kretanja koje osoba ima. Ovo je potpuno različito,

pozitivan pogled, usmjeren na samoodređenje osoba uvažavajući razumijevanje obitelji iz kuta teorije sustava. Pitanje tada postaje: „Gdje je konkretan slučaj točno 'zapeo' i zašto?“ Tek onda medijator treba sebi postaviti pitanje: „Što trebam, i trebam li uopće ja ovdje išta poduzeti kao medijator?“ Možda se ne može ništa učiniti, osim priznati da je ovo najdalje do kud sudionici mogu ići u pregovaranju, bez vanjskih nametnutih odgovora.

Važan je način na koji medijator vidi svoju medijatorsku ulogu: Je li u njegovoj ulozi važno samo postići sporazum te ukoliko ne dođe do sporazuma, medijaciju možemo smatrati promašenom ili uzaludnom? Ili je primarna uloga medijatora pomoći sudionicima da iskažu svoja mišljenja, potrebe i interese, da saslušaju jedni druge te uvide mogu li surađivati? Ovo su dva jako različita pogleda na ulogu medijatora, koji na različit način definiraju uspjeh medijacije i način nošenja s nepostizanjem sporazuma tijekom medijacije. Jednako tako u bitnome se razlikuju i u pristupu iskustvima zastoja u medijaciji koji se mogu promatrati kao znak neuspjeha, ali i kao prilika da sudionici i medijatori nauče nešto novo iz takvih iskustava.

6.ZAKLJUČAK

Sukobi su sastavni dio života. Očekivano je da se situacije sukobljavanja pojavljuju u bliskim interpersonalnim odnosima, a posebice u bračnim i obiteljskim odnosima. Ako se na sukob gleda iz pozitivne perspektive, on može predstavljati priliku za razvoj kvalitetnijih odnosa te potaknuti promjenu i brže pronalaženje rješenja problema (Ajduković i Sladović Franz, 2003.).

Ponašanje partnera u situacijama sukoba, kao i način na koji se sukobi rješavaju, u značajnoj mjeri određuje kvalitetu bračnih odnosa i općenito kvalitetu života obitelji. Trajni, učestali i neadekvatno rješavani sukobi su štetni za sve članove obitelji, a posebno za djecu. Nužno je djecu zaštititi od neprijateljskih i ogorčenih obračuna roditelja, a svakako je poželjno i korisno djecu naučiti kako prevladati različitosti i riješiti nesporazume na nenasilan i nesuparnički način.

Zadnjih četrdesetak godina prisutno je sve veće zanimanje znanstvene, stručne i šire javnosti za proučavanje uzroka i posljedica obiteljskih i bračnih sukoba. Stručnjaci pomažućih zanimanja radu s obiteljima trebaju pomoći partnerima konstruktivno riješiti sukobe jer time povećaju kvalitetu komunikacije i odnosa. Na taj način vještine konstruktivnog rješavanja sukoba mogu prenijeti svojoj djeci koja će to onda moći prenijeti i modelirati svojoj djeci čime se utječe na međugeneracijski prijenos konstruktivnih obrazaca rješavanja sukoba.

Važnu ulogu u unapređivanju načina komunikacije i rješavanju obiteljskih sukoba ima obiteljska medijacija koja može dovesti do povećanja međusobnog razumijevanja strana u sukobu i postizanja dogovora. Jedna od prednosti obiteljske medijacije je osiguravanje boljih uvjeta komunikacije, što može dovesti do povećavanja međusobnog razumijevanja strana u sukobu i postizanja dogovora. Obiteljska medijacija može imati preventivnu ulogu. Ona se može provoditi i za vrijeme trajanja braka, čak i prije samog sklapanja braka, s ciljem rješavanja konkretnih spornih pitanja svakodnevnog funkcioniranja i

unaprijeđena komunikacije, kako ne bi dolazilo do nagomilavanja neriješenih sukoba, učvršćivanja neadekvatnih obrazaca komunikacije i zastoja u bračnim odnosima te posljedično i razvoda braka. Ukoliko do razvoda braka ipak dođe, obiteljska medijacija može imati važnu ulogu u preveniranju daljnje eskalacije sukoba, pomoći roditeljima u postizanju dogovora oko reorganizacije života i brige o djeci nakon razvoda braka te pomoći roditeljima razviti trajno roditeljsko partnerstvo uslijed zajedničkog interesa za dobrobit djece.

Postupak obiteljske medijacije je visoko strukturiran proces, tijekom kojeg je fokus na rješavanju specifičnog sadržaja sukoba te se obiteljski medijator koristi različitim složenim komunikacijskim tehnikama i strategijama. Unatoč tome, moguće je i vjerojatno da će tijekom samog procesa obiteljske medijacije doći do zastoja, tj. do situacije kada sudionici „zapnu“, odnosno dođu do „slijepe ulice“ i dalje ne žele ili ne mogu nastaviti komunikaciju koja bi bila konstruktivna i vodila rješavanju spornih pitanja.

Važno je znati da se modeli ponašanja i obrasci komunikacije koje su partneri najčešće koristili u rješavanju sukoba, obično nastavljaju u medijaciji, što može predstavljati izvor zastoja.

S obzirom da se s takvim situacijama obiteljski medijatori redovito susreću, važno je razumjeti uzroke dolaska do zastoja te uvidjeti što se može učiniti kako bi se „otkočio“ medijacijski proces. Važno je znati koje sve intervencije, tj. strategije i tehnike može poduzeti obiteljski medijator s ciljem prevladavanja zastoja i nastavka pregovaranja sudionika medijacije.

Medijator ima na raspolaganju različite tehnike kojima može pokušati djelovati na situaciju zastoja. Na taj način on ne izlazi iz svoje uloge neutralnosti i nepristranosti već zajedno sa sudionicima pokušava razumjeti situaciju u kojoj su se našli, ali i sagledati nove mogućnosti za dolazak do rješenja sponih pitanja. Traženje novih informacija, bolje razumijevanje sadržaja sukoba, dijeljenje sadržaja sukoba na manje djelove i dogovaranje parcijalnih dogovora, korištenje komedijacije, korištenje informacija drugih stručnjaka, ponovan prolazak kroz sve faze medijacije, sumiranje dosad postignutih

rješenja i isticanje dosadašnjeg napretka koji su sudionici dosegli, neke su od u radu opisanih mogućnosti koje medijator ima na raspolaganju.

Zastoj se obično lakše prevlada kad svi sudionici medijacije jasno znaju što uzrokuje nesporazum te se u nekim slučajevima strategija za prevladavanje zastoja koristi kao metoda da bi se utvrdilo koji 'kamen na cesti' blokira donošenje sporazuma. U nekim drugim situacijama, strategija za prevladavanje zastoja može dovesti do ključnog zaokreta u raspravi na način da sudionici jasnije vide prirodu svog sukoba, potebe u pozadini interesa i što treba učiniti da bi se postigao sporazum.

Također treba imati na umu da do zastoja može doći i zbog procesa koji se događaju unutar samog medijatora, uslijed nekih njegovih osobnih stavova ili osjećaja, zbog kojih na nesvjestan način blokira proces medijacije. Navedeno treba osvijestiti i obavezno razmotriti na superviziji ili stručnoj konzultaciji, što može dovesti do nove perspektive kod medijatora i doprinijeti generiranju novih ideja za napredak medijacijskog procesa (Parkinson, 2014.).

Nažalost nije moguće na kraju medijacije dobiti tablicu s rezultatima i odrediti kako su pregovori tekli i što je najviše doprinijelo suradničkom rješavanju sukoba. Često ni sami sudionici pa ni sam medijator ne mogu istaknuti niti jedan čimbenik koji je bio ključan za postizanje sporazuma. Na uspjeh medijacije utječu svi koraci i strategije.

Upravo zastoj, kao i sam sukob, može biti neprocjenjiv izvor novih spoznaja, mjesto na kojem sudionici uz pomoć obiteljskog medijatora mogu naučiti kako ga prevladati, kako naučiti bolje komunicirati i dogovarati se. Posljedično, naučene nove vještine rješavanja sukoba, sudionici mogu modelirati i prema svojoj djeci. Na taj način mogu doprinijeti usvajanju novih konstruktivnih načina rješavanja sukoba te prekidu začaranog kruga transgeneracijskog prijenosa neadekvatnih komunikacijskih obrazaca.

Kvalitetan obiteljski medijator treba znati primijeniti različite vještine i strategije za prevladavanje zastoja u procesu obiteljske medijacije te moći prepoznati koja je strategija najprikladnija u određenoj situaciji. Namjera ovog preglednog

rada je na sistematičan način prikazati dio svjetske literature vezane uz uzroke zastoja u obiteljskoj medijaciji i strategije njihova prevladavanja te time dati doprinos razvoju kompetencija obiteljskih medijatora u Hrvatskoj u ovom području.

LITERATURA

1. Ajduković, M. (2012). Vještine interpersonalne komunikacije. U: Žižak, A., Vizek Vidović, V. & Ajduković, M. (ur.), **Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu**. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, 93-146.
2. Ajduković, M. i Sladović Franz, B. (2003). Razumijevanje sukoba. U: Ajduković, D. (ur.), **Socijalna rekonstrukcija zajednice**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 195-210.
3. Alinčić, M. (1999). **Europsko viđenje postupka obiteljskog posredovanja**. Revija za socijalnu politiku, 6 (3-4), 227-240
4. Askari, M. i sur. (2012). **Comparison the effects of communication and conflict resolution skills training on marital satisfaction**. International Journal of Psychological Studies, 4(1), 182-195. doi:10.5539/ijps.v4n1p182: posjećeno 22.3.2023. godine na: <https://doi.org/10.5539/ijps.v4n1p182>
5. Blažeka Kokorić, S. (2005). **Povezanost iskustava u primarnoj obitelji s obilježjima partnerskih odnosa**. Doktorska disertacija., Studijski centar socijalnog rada - Pravni fakultet u Zagrebu.
6. Blažeka Kokorić, S. (2013). **Seminar iz analize obiteljskih sukoba**. Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet. Zagreb, 16.4.2013. (predavanje i bilješke s predavanja).
7. Blažeka Kokorić, S. i Matković, L. (2022). **Povezanost samopoštovanja s rješavanjem sukoba u partnerskim vezama studenata**. DHS 2 (19), 711-728: posjećeno 24.8.2023. godine na: <http://www.dhs.ff.untz.ba/index.php/home/article/view/732/594>

8. Breber, M. i Sladović Franz, B. (2014). Uvođenje obiteljske medijacije u sustav socijalne skrbi – perspektiva stručnjaka. **Ljetopis socijalnog rada**, 21 (1), 121-150.
9. Brown, E. M. (1997). Comprehensive Divorce Mediation. U: Kruk, E. (ur.). **Mediation and Conflict Resolution in Social Work and the Human Services**. Chicago: Nelson-Hall Publishers. 37-53.
10. Campbell, L. E.G. i Johnston, J. R. (1986). **Impasse Directed Mediation With High Conflict Families in Custody Disputes**. Behavioral Sciences & the Law, Vol. 4, No.22, pp. 217-241.
11. Čudina Obradović, M. i Obradović, J. (2006). **Psihologija braka i obitelji**. Zagreb. Golden marketing-tehnička knjiga.
12. Džamonja Ignjatović, T. (2014). **Medijacija, principi, proces, primena**. Beograd. Centar za primenjenu psihologiju.
13. Erickson, S. K. & McKnight Erickson, M. S. (1988). **Family Mediation Casebook: Theory and Process**. New York, Routledge.
14. Erickson, S. K. & McKnight Erickson, M. S. (1999). **Mediating Divorce: A Step by Step Manual**. The Jossey-Bass Library of Conflict Resolution.
15. Folberg, J., Millne, L. A. & Salem, P. (2004). **Divorce and Family Mediation, Models, Techniques and Applications**. The Guilford Press.
16. Gottman, J. i sur. (2014). An empirically Based Approach to Couples' Conflict. U: Coleman, P. T., Deutsch, M. & Marcus, E. C. **The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice**. The Jossey-Bass Library of Conflict Resolution.
17. Hajnić, Lj. (2023). **Specifičnosti suvoditeljstva u obiteljskoj medijaciji**. Završni specijalistički rad, Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet, Zagreb.
18. Janković, J. (2004). **Pristupanje obitelji – sustavni pristup**. Drugo, izmijenjeno i dopunjeno izdanje. Zagreb: Alinea.

19. Kandra, V. (2018). **Prepoznavanje i prevencija neprikladnog i manipulativnog ponašanja roditelja u obiteljskoj medijaciji**. Završni specijalistički rad, Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet, Zagreb.
20. 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**. Chicago: Nelson-Hall, Inc., 1-17.
21. Leggett, D. G. i sur. (2012). **Cooperation, conflict, and marital satisfaction: Bridging theory, research, and practice**. *The Journal of Individual Psychology*, 68(2), 182-199.
22. Majstorović, I. (2007). **Posredovanje prije razvoda braka-hrvatsko pravo i europska rješenja**. *Zbornik PFZ*, 57, (2) 405-456.
23. Marcil, J. G. i Thorton, N. D. (2008). **Avoiding Pitfalls: Common Reasons for Mediation Failure and Solutions for Success**. *North Dakota Law Review*, 84 (3).
24. Milne, A.L., Folberg, J. & Salem, P. (2004.) **The Evolution of Divorce and Family Mediation: An Overview**. U: Folberg, J. Milne, A.L. i Salem, P. (ur.) **Divorce and Family Mediation: Models, Techniques and Applications**. New York: The Guildford Press. 3-25.
25. **Obiteljski zakon**. *Narodne novine*, br. 57/11, 75/14, 103/15, 98/19, 47/20, 49/23.
26. **Odluka i Rješenje Ustavnog suda Republike Hrvatske**, broj: U_I_3941/2015. i dr. od 18. travnja 2023. i dva izdvojena mišljenja sudaca. *Narodne novine*, 49/2023: posjećeno 7.7.2023. godine na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2023_05_49_830.html
27. Parkinson, L. (2011). **Family Mediation: Appropriate Dispute Resolution in a new family justice systems**. *Bristol: Family Law*.
28. Parkinson, L. (2014). **Family Mediation**. *Family Law*.

29. Petz, B. (2005.) **Psihologijski rječnik**. Zagreb: Naklada Slap.
30. Sladović Franz, B. (2005). Obilježja obiteljske medijacije. **Ljetopis socijalnog rada**, 12 (2), 301-319.
31. Sladović Franz, B. (2009). **Osnove interpersonalne komunikacije**. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.
32. Sladović Franz, B. (2010). **Medijacija i socijalni rad**. Radni materijal.
33. Sladović Franz, B. **Obiteljska medijacija**. Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet. Zagreb, 11.2.2013. (predavanje i bilješke s predavanja).
34. Sladović Franz, B. **Medijacija razvoda**. Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet. Zagreb, 16.9.2013. (predavanje i bilješke s predavanja).
35. Štifter, A. i Vuković, S. (2012). **Pogubili smo se trajno ili...? Percepcija supružnika o uzrocima razvoda braka**. Rad pripremljen za 20.- u Godišnju konferenciju psihologa (7.-10.studeni 2012.), Dubrovnik.
36. Štifter, A. (2013). **Hoće li roditelji postići sporazum ili ne? Na osnovu kojih varijabli možemo predvidjeti hoće li roditelji u postupku posredovanja postići sporazum o roditeljskoj skrbi**. Rezultati istraživanja izloženi kao dio ispita iz kolegija Pravni i institucionalni okvir iz medijacijskih postupaka. Zagreb.
37. Štifter, A., Mihalj, M., Rajhvajn Bulat, L. i Vuković, S. (2016). **Razlozi razvoda braka kao odrednice sporazuma o roditeljskoj skrbi**. Ljetopis socijalnog rada, 23(2), 275-297.
38. Taylor, A. (2002). **The Handbook of Family Dispute Resolution: Mediation Theory and Practice**. The Jossey-Bass Library of Conflict Resolution.
39. **Zakon o socijalnoj skrbi**. Narodne novine, br. 57/11
40. Wagner, A. i sur. (2019). **Conflict, Conflict Resolution and Marital Quality**. Social Psychology. Paidéia (Ribeirão Preto): posjećeno 21.3.2023. godine na mrežnim stranicama

<https://www.scielo.br/j/paideia/a/PyFH3QBW3qB5Cryt3WPpG5y/?format=html&lang=en#>

41. Žižak, A. i sur. (2012). **Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu**. Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.

SAŽETAK

Ovaj rad nudi pregled dijela znanstvene i stručne literature o razlozima zbog kojih dolazi do zastoja u procesu obiteljske medijacije te opis strategija koje medijator može primijeniti za prevladavanje zastoja i daljnjeg nastavka pregovaranja. U radu se na početku opisuje sukob kao proces, s posebnim osvrtom na odrednice bračnih sukoba te se navode načini konstruktivnog rješavanja bračnih sukoba. Poseban naglasak je stavljen na opis postupka i provedbe obiteljske medijacije, kao strukturiranog načina rješavanja sukoba. Tijekom provođenja postupka obiteljske medijacije postoji velika vjerojatnost da će se medijator i sudionici naći u situaciji zastoja, odnosno u situacijama u kojima sudionici ne žele ili ne mogu nastaviti komunikaciju koja bi bila konstruktivna i vodila rješavanju spornih pitanja. Zato je važno da medijator razumije uzroke dolaska do zastoja te poznaje što može činiti kako bi „otkočio“ medijacijski proces i potaknuo pregovaranje među sudionicima medijacije. S obzirom da se s takvim situacijama obiteljski medijatori redovito susreću, a malo je literature na hrvatskom jeziku koja obrađuje koncept zastoja, ovaj rad će tematizirati zastoj s ciljem boljeg razumijevanja samog koncepta zastoja kao i intervencija koje obiteljski medijator može poduzeti s ciljem njihovog prevladavanja.

Ključne riječi: obiteljska medijacija, bračni sukobi, zastoji u medijaciji, strategije za prevladavanje zastoja.

ABSTRACT

Reasons for impasse and strategies to avoid impasse in the family mediation process

ABSTRACT

This research paper provides a review of one part of scientific literature regarding reasons leading to an impasse in the family mediation process and gives a list of strategies that a mediator can undertake for overcoming impasse and continuation of the negotiation process. At the beginning of the paper there is a description of a conflict as a process with a specific reference to determinants of marital conflicts and methods for the constructive resolution of marital conflicts are listed. Special emphasis is given to description of the family mediation process and its implementation as one of conflict resolution methods. In the family mediation process, there is a high probability that a mediator and participants find themselves in an impasse, that is in situations where participants do not want or can not proceed with communication that would be constructive and lead to resolution of disagreements. This is why it is important for a mediator to understand reasons leading to impasse and to know what can be done to 'unlock' the mediation process and launch negotiation between the mediation participants. Since family mediators often experience these situations, and little existing literature in Croatian language deals with concept of impasse, this paper will elaborate impasse with the purpose of better understanding the concept of impasse and of interventions that can be undertaken by a family mediator for their overcoming.

Key words: family mediation, marital conflicts, impasse in mediation, strategies to overcome impasse.

Izjava o autorstvu rada

Ovime potvrđujem da sam osobno napisala rad:

Razlozi zastoja i intervencije u procesu obiteljske medijacije

i da sam njegova autorica.

Svi dijelovi rada, nalazi i ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima (bilo da su u pitanju mrežni izvori, udžbenici, knjige, znanstveni, stručni ili popularni članci) u radu su jasno označeni kao takvi te adekvatno navedeni u popisu literature.

Ime i prezime: Ana Štifter

Datum: 26. srpnja 2023. godine