

Izazovi profesionalne etike iz perspektive obiteljskih medijatora

Peršin Horvat, Andreja

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:199:009358>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-06**



Repository / Repozitorij:

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



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
PRAVNI FAKULTET
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Poslijediplomski specijalistički studij iz obiteljske medijacije

Studentica: Andreja Peršin Horvat

**IZAZOVI PROFESIONALNE ETIKE IZ
PERSPEKTIVE OBITELJSKIH
MEDIJATORA**

ZAVRŠNI RAD

Mentor: prof. dr. sc. Nino Žganec

Zagreb, 2023

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. OPĆA ETIKA	3
2.1 <i>Pojam i povijest etike</i>	3
2.2 <i>Etika i moral</i>	4
2.3 <i>Etika i vrijednosti</i>	5
2.4 <i>Karakteristike etičkog/moralnog ponašanja i djelovanja</i>	6
2.5 <i>Podjela etike</i>	8
3. PROFESIONALNA ETIKA	11
3.1 <i>Pojam profesionalne etike</i>	12
3.1.1 <i>Profesionalni identitet i profesionalna etika</i>	12
3.1.2 <i>Etika i cjeloživotno učenje</i>	14
3.1.3 <i>Obrazovanje obiteljskih medijatora u hrvatskom i međunarodnom kontekstu</i>	15
3.2 <i>Etički kodeks medijacije</i>	22
3.2.1 <i>Etika u procesu obiteljske medijacije</i>	23
3.2.2 <i>Etika kao dio profesionalnih kompetencija</i>	25
3.2.3 <i>Specifičnost etike u obiteljskoj medijaciji</i>	26
3.2.4 <i>Najvažnija etička načela u obiteljskoj medijaciji</i>	29
4. CILJEVI I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA	30
4.1 <i>Svrha i cilj istraživanja</i>	30
4.2 <i>Istraživačka pitanja</i>	30
5. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	31
5.1 <i>Sudionici istraživanja</i>	31
5.2 <i>Prikupljanje podataka</i>	32

5.3 <i>Etički aspekti istraživanja</i>	32
5.4 <i>Analiza podataka</i>	33
6. REZULTATI I RASPRAVA	34
6.1 <i>Profesionalna etika u području obiteljske medijacije</i>	34
6.2 <i>Osobna iskustva obiteljskih medijatora s primjenom etičkih standarda</i>	40
6.3 <i>Dostupnost profesionalne podrške za rješavanje etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji</i> ..	47
6.4 <i>Preporuke obiteljskih medijatora za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji</i>	51
7. ZAKLJUČAK	57
8. LITERATURA	61
9. SAŽETAK	66
10. POPIS SLIKA	68
11. POPIS TABLICA	69
12. PRILOZI	70
13. IZJAVA O AUTORSTVU	74

1. UVOD

Tijekom posljednjih desetak godina unutar sustava socijalne skrbi Republike Hrvatske sve važnije mjesto zauzima obiteljska medijacija. Unatoč dinamičnom razvoju teorije i prakse koji su potkrijepljeni određenim rezultatima provedenih znanstvenih istraživanja još uvijek postoje brojna otvorena pitanja na koja treba odgovoriti kako bi se proces provođenja obiteljske medijacije unaprijedio. Pitanja vezana uz etiku obiteljske medijacije zasigurno su među najvažnijima na koja profesionalna zajednica obiteljskih medijatora treba kontinuirano odgovarati.

S ciljem unapređenja kvalitete rada, potrebna je sve bolja kompetencija djelatnika u pomažućim profesijama pa tako i u obiteljskoj medijaciji. Temelj identiteta pomažuce profesije su profesionalne kompetencije. Prema Buljevac, Opačić i Podobnik (2020.:31) profesionalne kompetencije se shvaćaju kao rezultat trokuta znanja, vještina i vrijednosti, čime se stavlja naglasak na djelotvornost rada, ali i osobne dimenzije stručnjaka. Budući da se obiteljska medijacija naslanja između ostaloga i na socijalni rad koristit ćemo znanja i iz tog područja. Prema istim autorima sistematizirano je osam područja generičkih kompetencija za socijalni rad a čine ih procesne kompetencije (za izravan rad sa korisnikom) i sedam metakompetencija: profesionalno ponašanje i profesionalni identitet, profesionalna etika, multikulturalnost i inkluzivna praksa, kritički strukturalni pristup, integracija teorije u praksi i kritičko mišljenje, međusektorska suradnja i makropristup te vodstvo i funkcioniranje u organizaciji.

Udruženje profesionalnih obiteljskih medijatora (Academy of professional family mediators) ističe da su standardi prakse obiteljske medijacije koje su oni utvrdili glavni principi obiteljske medijacije te kao takvi služe kao temelj za uspostavu i održavanje profesionalnih kompetencija kod praktičara obiteljske medijacije (APFM, 2014.). Pritom smatraju da je obiteljska medijacija različita od drugih profesija a da je kao profesiju razlikuju upravo praktične profesionalne kompetencije. Nadovezujući se na prije navedene metakompetencije u profesionalne kompetencije bi spadala i profesionalna etika.

Prema Žganec (1999:19) profesionalna etika određuje etički ispravan način djelovanja pripadnika profesije. Prema istom autoru budući da ljudsko ponašanje kao konkretan čin često ne slijedi prihvaćene vrijednosti postavljene na višoj razini, javlja se potreba definiranja etičkih

principa prakse. Profesionalna etika, sa svojim ciljem afirmacije ljudskih vrijednosti i zadovoljavanja ljudskih potreba, danas se potvrđuje kao nezaobilazna sastavnica svakog profesionalnog pomažućeg odnosa (Žganec, 1999.:26).

Budući da je rad na profesionalnoj etici jedan od temelja identiteta jedne pomažuće profesije uklapa se i u projekt cjeloživotnog obrazovanja te čini da je ova tema vrijedna istraživanja. Do sada u Republici Hrvatskoj nije bilo sustavnih istraživanja vezanih uz važnost i načine rješavanja etičkih pitanja te važnosti profesionalne etike kao sastavnog i važnog čimbenika koji utječe na kvalitetu provođenja obiteljske medijacije.

Stoga bi bilo relevantno istražiti važnost profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji kao profesionalne kompetencije kroz 4 problemska područja: mišljenje obiteljskih medijatora o etici u obiteljskoj medijaciji, iskustva obiteljskih medijatora vezano uz etiku u obiteljskoj medijaciji, mogućnosti dobivanja profesionalne podrške vezano uz primjenu etike u obiteljskoj medijaciji i izrada prijedloga za unapređenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji.

2. OPĆA ETIKA

2.1 Pojam i povijest etike

»Etika kao filozofska disciplina propituje ciljeve i smisao moralnih htijenja i vrednovanje moralnog ponašanja« (Vujić i sur., 2012. prema Ivaniš, 2014.).

Prema Ivaniš (2014.) etika je znanost koja proučava „moralno ponašanje ljudi“, pri čemu „moral“ ne znači nužno i dobro ponašanje, te smatra da je to ponašanje koje nastaje kao moderni izbor. Navodi da se i druge društvene znanosti također bave ljudskim ponašanjem. No ističe da kada se u tim znanstvenim disciplinama koristi izraz ljudsko ponašanje ili vladanje, misli se na različite ljudske aktivnosti kao što su govor, prehrana odijevanje, pisanje, umjetničko izražavanje itd., dok se u etici pod tim pojmom misli samo na ljudsko ponašanje koje podrazumijeva čovjekov slobodni odabir da se ponaša na neki način. Etika proučava postojeći moral, postojeće moralno postupanje ljudi te pokušava pronaći odgovarajuće smjernice za možebitno poboljšanje tog moralnog postupanja. Zato se u filozofskoj literaturi etička razmatranja shvaćaju kao teorijska valorizacija dobrog ili lošega ljudskog morala, te stoga neki filozofi etiku zovu „moralna filozofija“ ili „teorija morala“. Mnogi nefilozofi smatraju da ispitivanje naravi moralnosti i pitanje kako bismo trebali živjeti svoj život, su ključna filozofska pitanja. Ivaniš (2014.) smatra da svaki etičar ne mora biti i moralist, dok je svaki moralist i etičar jer svojim praktičnim ponašanjem želi uspostaviti i neke etičke vrijednosti. Uz praktičnu primjenu moralnih vrijednosti, važno je i potrebno teorijsko poznavanje određenih etičkih načela koja se mogu pretočiti u moralnu praksu.

»Etika je poseban individualan i društveni proces gdje su ponašanja, stavovi, vrijednosti i moralna svijest do te mjere uzročno, funkcionalno i smisleno povezani, da ne mogu biti shvaćeni ukoliko se razmatraju odvojeno jedan od drugog. Etika je ontološki ljudska praksa i kultura koja se poima kao sustav individualnih i društvenih normi kojima se u međuljudskim odnosima ostvaruje ideja pravde i poštenja, ali i druge vrijednosti kolektivnog života« (Donev, 2013. prema Ivaniš, 2014.). Tijekom razdoblja od skoro dvije i pol tisuće godina, etika je izrasla u vrlo složeno područje ljudskoga djelovanja u svim područjima.

2.2 Etika i moral

Etika i moral imaju svoju prošlost, koja se može pratiti kroz davnu povijest. Etika teži ka tome da utvrdi što je ispravno a što pogrešno, što je loše a što je dobro u različitim odnosima, događajima i situacijama. Proučava moralna pitanja i odluke. Pomaže nam da nađemo odgovore na pitanja što je vrijedno u životu, što bismo u nekoj situaciji, odnosima ili prilikom određenog događaja trebali učiniti i kako živjeti. Etika u fokusu ima moralnost ljudskog djelovanja.

Pojam etika potiče iz grčke riječi ethos koja znači: običaj, navika, karakter, ozračje. Pojam moral potiče iz latinskog jezika, od imenice »mos« koja ima potpuno isto značenje kao i helenski etos. Dakle: običaj, ponašanje, vladanje. Moral se može objasniti kao jedan oblik društvene svijesti, običaja, navika i normi koje je neka zajednica prihvatila. Radi se o nepisanim pravilima neke zajednice. Moral govori kakvo bi ljudsko ponašanje trebalo biti a pripadnici određene zajednice to prihvaćaju i na taj način uređuju svoje međuljudske odnose. Moral predstavlja ukupnost pisanih i nepisanih normi koje opravdavaju neko moralno djelovanje. »Prema svim teorijama moralnosti, temeljni kriterij moralnosti je skrb za druge ljude, odnosno doprinos ljudskom dobru, tj. tzv. »prosocijalnost« (Pastuović 1999. prema Ivaniš, 2014.).

Moralna pravila nisu svuda jednako važna niti se poštuju na svim mjestima. Razlikuju se od povijesnog razdoblja do geografske pozicije. Kada se moralna pravila prekrše ona ne donose klasičnu kaznu kao kad se prekrši pozitivni zakon. Kao »kazna« ponašanja koje nije moralno javljaju se grižnja savjesti, prijekor ili bojkot okoline. Iako pojam morala djeluje kao blizak pojmu etike, jasno je da to nisu istoznačni pojmovi.

Moral je predmet etike kao filozofske discipline. Etika mu može pristupiti na različite načine što dovodi do velikog broja etičkih teorija.

Bit morala teži prema sveprisutnom važenju moralnog pravila u stvarnim životnim situacijama i osobnim postupanjima. U najširem smislu, sama bit morala se naziva »zlatno pravilo« a koje može biti izraženo kao pozitivno (»čini drugima ono što želiš da oni čine tebi«) ili kao negativno (»ne čini drugima ono što ne želiš da oni tebi čine«).

2.3 Etika i vrijednosti

Od početaka života u zajednici ljudi su se bavili traženjem pravih vrijednosti, a neke su vrijednosti vremenom prerasle u pravne norme za čije kršenje slijedi sankcija.

Vrijednosti su predmet izučavanja filozofije, antropologije, psihologije i sociologije. Lindh i Korhonen (2010: 138) smatraju da u literaturi prevladava suglasnost kad je riječ o zajedničkim elementima pojma vrijednosti i preciziraju da je "vrijednost (1) uvjerenje (2) koje se tiče poželjnih statusa i modela ponašanja, koji (3) transcendiraju specifične situacije, (4) upravljaju selekcijom ili evaluacijom ponašanja, ljudi i događaja, a (5) određena je relativnom važnošću drugih vrijednosti koje formiraju sustav vrijednosnih prioriteta". Pojam vrijednosti nerijetko se u svojem određenju nadovezuje na teoriju potreba A.H. Maslowa. Prema istom autoru postoji hijerarhija potreba tako da se prvo zadovoljavaju temeljne potrebe ili potrebe nižeg reda, a tek potom one višeg reda, odnosno kognitivno složenije potrebe pri čemu je na vrhu potreba za rastom i samoaktualizacijom.

Dakle, ako nisu zadovoljene temeljne potrebe koje osiguravaju opstanak i sigurnost, neće se pojaviti složenije potrebe koje se odnose na više vrijednosti. Potrebna je određena stabilnost vrijednosti kao važnog dijela ljudske svijesti jer to doprinosi razvoju pojedinca i društva. Vrijednosti su promjenjive te ovise o karakteristikama pojedinca kao i o društvenoj okolini. Tako može doći do promjena u prioritetu vrijednosti pa čak i cijelog sustava vrijednosti. Vrijednostima se pripisuju stupnjevi poželjnosti te tako djeluju na ponašanje osobe i grupe osoba. Unatoč postojećem sustavu vrijednosti kod osobe može se dogoditi da se ne ponaša uvijek u skladu sa svojim vrijednostima. Tako se niti iz ponašanja osobe ne može uvijek zaključiti koje su njegove vrijednosti.

»Dok vrijednosti označavaju nešto što je dobro odnosno poželjno, a što na razini društva često pretežno određuje ili dominirajuća skupina ili pak proizlazi iz tradicije tog društva, dotle etika odgovara na pitanja opravdanosti i ispravnosti nekog djelovanja« (Žganec, 1999.:18)

»Vrijednosti predstavljaju niz načela koja nam pomažu da kreiramo i očuvamo što kvalitetniji odnos s klijentom. Vrijednosti nisu vlasništvo pojedine profesije, već postoje u kulturi, no mogu postati jedinstvene prema načinu na koji ih primjenjuje neka grupa ljudi, odnosno profesionalaca« (Urbanc, 2001.:159).

2.4 Karakteristike etičkog/moralnog ponašanja i djelovanja

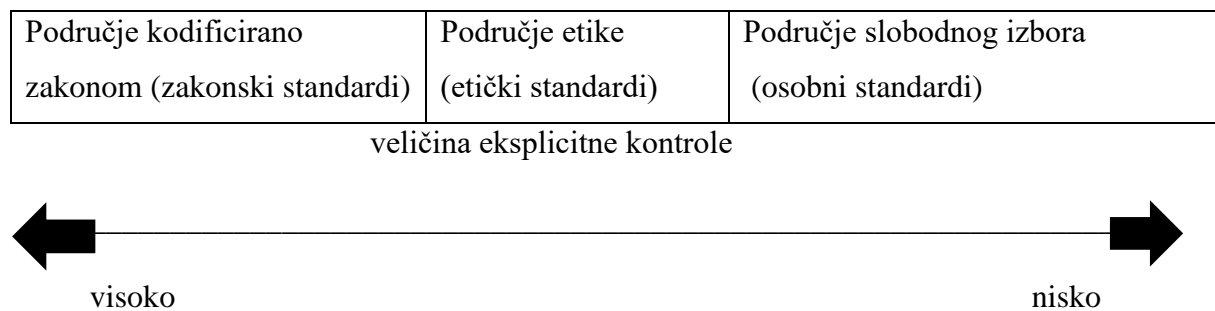
Znanost nije do današnjeg dana jednoznačno definirala ljudsko ponašanje iako se time bave sve znanosti i znanstvene discipline iz vlastitih stajališta.

U kontekstu ovog rada, pojam ponašanja definira se kao način etičkog postajanja i djelovanja u svijetu, budući da je čovjek etičko biće te da bi njegovim ponašanjem morali upravljati najprije moralni kriteriji.

Etika pomaže spoznati moralno djelovanje i oblikovati moralnu svijest, no kako smo već naveli dobrim se poznavanjem etike ne postaje moralno dobra osoba. Osoba koja etički djeluje mora moći i htjeti dobro. Za razliku od etike, moralno ponašanje određuje skup nepisanih i pisanih pravila koja upravljaju ljudskim djelovanjem. Moralno djelovanje je inicirano moralnom sviješću u dubini etičkog subjekta i kao takvog ga se ne može doživjeti izvana.

Polja ljudske aktivnosti i moralnosti prikazuju se slikom 2.4.1

Slika 2.4.1: Tri polja ljudske aktivnosti i moralnosti



Izvor: Vujić, V., Ivaniš, M., Bojić, B. (2012). Poslovna etika i multikultura. Rijeka: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija, str.74

Iz tablice proizlazi da je etičko ponašanje vrlo složeno i kao takvo je rezultat sustavnog ponašanja raznih subjekata etike i brojnih standarda koji proizlaze iz raznih područja etike i ljudskog ponašanja.

Unutarnja i vanjska moralnost utječu na ljudsko etičko ponašanje. Unutarnja moralnost su norme, motivi, pravila, obveze, vrline te moralna svojstva koja dolaze iz vanjske moralnosti odnosno područja uređenih zakonom u područje etike i slobodnog izbora. Radi se o pojedinačnom stavu i moralnom slobodnom izboru pojedinca. Vanjska moralnost su pravila, koja su po svojim karakteristikama nešto između zakonskih, te društvenih i vlastitih standarda ljudske aktivnosti (Vujić, 2012.).

Slika 2.4.2 Klasifikacija etičnosti odluka

II. Etično i legalno	I. Etično i nelegalno
III. Neetično i legalno	IV. Neetično i nelegalno

Izvor: Hoffman, W.M. Moore, J.M. (1990). Business Ethics: Readings and Cases in Corporate Morality, Second Edition. Me Graw Hill Publishing Company, str.74

Pored vanjske i unutarnje moralnosti kod svake osobe možemo prepoznati vrline, postupke, strasti, sklonosti i osobine. Moralne i intelektualne vrline nisu u čovjeka usađene po prirodi stvari. Čovjek ima sposobnost steći i usavršavati ih. Često se u praksi nađemo u iskušenju da nešto učinimo pogrešno, te nam nekada treba upravo moralne hrabrosti da bismo ispravno odabrali.

Laczniaik i Murphy navode četiri pravila etičkog ponašanja:

1. Zlatno pravilo-prema drugima se ponašajte onako kako biste željeli da se drugi ponašaju prema vama.
2. Profesionalno pravilo-provodite samo one aktivnosti koje bi i vaše kolege smatrale opravdanim i prikladnim.
3. Kantov kategorički imperativ-ponašajte se tako da se vaše aktivnosti u datim okolnostima mogu smatrati prihvatljivim ponašanjem za svakoga tko bi se našao u istoj situaciji.
4. TV test- ponašajte se na takav način, da vam na ne bude neugodno da svoje postupke obrazložite i objašnjavate pred širokim auditorijem

U teoriji i praksi prepoznaje se 14 karakterističnih oblika koji, svaki na svoj način, utječu i na pojedinačno i kolektivno ponašanje, i na životna i radna postignuća. To su emocionalna osjetljivost, suočavanje sa stresom, optimizam, samoinicijativnost, predanost poslu, perfekcionizam, spremnost i želja za promjenom, hrabrost, korektnost, samostalnost, samosvijest, tolerantnost, obazrivost, i društvenost (Simmons, 2000.:244). Sve te individualne osobine i karakteristike bitno se odražavaju na ukupne odnose u nekom društvu i vrlo su važan čimbenik etičkog ponašanja svakoga pojedinca ili poslovnoga sustava.

2.5 Podjela etike

Pristupi etici su različiti. U posljednjih 40 godina, istraživanja etike su se jako proširila te je gotovo nemoguće prikazati sve teorije vezane uz etiku, etička stajališta i etičke teme.

Najjednostavnija i najšire prihvaćena podjela etike koja se pronalazi u znanstvenoj literaturi jest etika koju čine dvije razine:

- deskriptivna ili opisna etika
- normativna ili preskriptivna etika

Deskriptivna etika ili opisna etika znači proučavanje i opisivanje morala ljudi, društva i kulture te osigurava temelj normativnoj etici (npr.: U mojoj zemlji/vjери se zna da je moja dužnost brinuti o starim roditeljima). Ova vrsta etike nastoji na što autentičniji način opisati moralno ponašanje ljudi te njihova moralna vjerovanja. Ova etika ne donosi normativne sudove o tome trebamo li se ponašati na ovaj ili onaj način te ne predlaže što bismo kao ljudi trebali raditi i koje karakteristike posjedovati već se bavi činjenicama. Opisuje stvarne moralne sustave.

Pitanja moralnog relativizma i subjektivizma su posebna pitanja deskriptivne etike. Moralni relativizam je etičko stajalište koje slikovito prikazuje tvrdnja (»Ako se nalaziš u Rimu ponašaj se kao Rimljanin«). Tako da prateći takve tvrdnje može se zaključiti da onda i ne postoji neki univerzalni moralni standard jer je puno i ljudskih kultura.

Moralni subjektivizam je vrsta moralnog relativizma koja tvrdi da je čovjek taj koji je glavni izvor moralnog ponašanja i on sam određuje standard što je to moralno. Kada primjenjuje moralna pravila poziva se sam na sebe.

Normativna ili preskriptivna etika znači učiti što je ispravno moralno djelovanje. Ovom se etikom nastoji izgraditi cjelovita etička teorija koja nudi sadržaj i opravdanje za ono što trebamo učiniti, kako se trebamo ponašati, određuje zašto bi se ljudi trebali ponašati ispravno i dobro. Temelji se na konkretnim moralnim sustavima te razvija i nove ako su postojeći moralni sustavi nezadovoljavajući. Kada bi to bilo moguće, ova etika bi se sastojala od jednog ili više prihvatljivih načela a koja bi se mogla primjenjivati na sve situacije.

Prema Berčić (2012.:233) normativne etičke teorije koje se razlikuju po tome »što se primarno vrednuje« dijele se u tri velike skupine:

- Konzekvencijalizam – teorija koja zastupa gledište da prvenstveno ili isključivo treba imati na umu posljedice naših postupaka.

- Deontologija – teorija koja ima gledište da postoji skup pravila kojih se trebamo pridržavati.
- Aretička etika ili etika vrlina – gledište da prvenstveno ili isključivo treba imati na umu vrline i mane ljudi.

Konzekvencijalizam je teorija koja smatra da su posljedice naših postupaka ono što prvenstveno treba gledati te je u tome utemeljena sva etička vrijednost postupaka, načela, karakternih osobina i drugoga. Postupak treba ocijeniti prema posljedicama koje je taj postupak izazvao. Pravila treba prosuđivati po tome do kakvih je posljedica dovelo. Osobine ljudskog karaktera treba prosuđivati po tome do kakvih posljedica dovode postupci ljudi koji te osobine imaju. Institucije koje djeluju u društvu treba prosuđivati po tome do kojih posljedica dovodi njihovo funkcioniranje. Prednosti konzekvencijalizma se vide u izbjegavanju sukoba između različitih etičkih načela i dužnosti te na taj način pojednostavljuje moralno odlučivanje te ističe vlastitu odgovornost za posljedice našeg ponašanja. Ako je posljedica glavno mjerilo tada bi cilj opravdavao svako sredstvo zbog čega je to mana konzekvencijalizma.

Deontologija je pristup etici kojem je srž da se svaka osoba u svom etičkom djelovanju vodi motivacijom, a ne krajnjim rezultatom. Smatra da je etika zasnovana na obavezama, dužnosti, pravima i načelima. Deontolozi svoje odluke baziraju na jedinstvenim načelima, odnosno vrijednostima koje su veće od vremena i kulturnih i religijskih ograničenja. Josephson je identificirao 10 univerzalnih principa koji čine temelj etičkog života a to su: poštenje, integritet, ispunjavanje obećanja, istinitost, pravednost, briga za druge, poštovanje, odgovorno građanstvo, težnja ka savršenstvu, odgovornost (Berčić 2008. prema Ivaniš 2014.).

Slika 2.5.1: Trokut etičkog odlučivanja prema deontološkim principima



Izvor: Katlip, S.M., Senter, A.H., Brum, G.M. (2006). Uspješni odnosi sa javnošću. U: Ivaniš, M. (ur.), Međuzavisnost osobnih vrijednosti i etičkoga ponašanja najvišega posloводства s poslovanjem hotelskih poduzeća. Rijeka: Sveučilište u Rijeci, Ekonomski fakultet Rijeka, 31

Aretička etika ili etika vrlina je etika gdje je u središtu osoba koja djeluje. Prioritet u procjenjivanju imaju karakterne osobine čovjeka, a ne njihovi postupci ili posljedice njihovih postupaka. Npr. draži su nam ljudi koji nam pomažu iz prijateljstva od onih koji nam pomažu iz dužnosti. Zastupnici etike vrlina smatraju da je u terminima vrlina bolje procjenjivati ljude i njihove postupke od procjenjivanja njihovih postupaka u terminima pogrešnog i ispravnog jer jednostavno nije dovoljno samo reći da se netko ponio pogrešno već reći što je točno dovelo do tog ponašanja, a upravo to, po njima, omogućava etika vrlina (Berčić 2008. prema Ivaniš, 2014.).

Metaetika je posebna vrsta etike koja se bavi analizom sadržaja moralnih iskaza te pokušava doprijeti do prave prirode morala. Zbog složenosti metaetike postoje sljedeće teorije i struje.

Slika 2.5.2: Teorije i struje metaetike

<u>KOGNITIVIZAM</u>	<u>NEKOGNITIVIZAM</u>	<u>LOGICIZAM</u>
Moralni su sudovi u načelu prepoznatljivi	Racionalna (=znanstvena) spoznaja moralnih pojava nije moguća	Analizira prije svega posebne oblike argumentiranja u moralnom diskursu
<ul style="list-style-type: none"> • NATURALIZAM • INTUICIONIZAM 	<ul style="list-style-type: none"> • EMOTIVIZAM • PRESKRIPTIVIZAM 	

Izvor: Talanga, J. (1999). Uvod u etiku. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Hrvatski studiji-studia Croatica, str. 56

Kognitivizam je pristup etici u kojem najvažniju ulogu u moralu ima razum. Nekognitivizam tvrdi da najvažniju ulogu u postavljanju moralnih pravila imaju osjećaji (emotivizam) ili naša odluka (decizionizam). Logicizam proučava posebne oblike obrazlaganja u moralnom diskursu. Naturalizam određuje »dobro kao nešto prirodno«. Intuicionizam ima stajalište da se dobro ne može definirati jer se zna što je dobro. Emotivizam kao metaetička teorija smatra da je ono što je za nas dobro ili loše samo naš osjećaj. Preskriptivizam ili decizionizam je metaetička teorija gdje su odluke temeljni uvjet moralnih sudova, a moralni sudovi u sebi sadrže osobnu privrženost načelima.

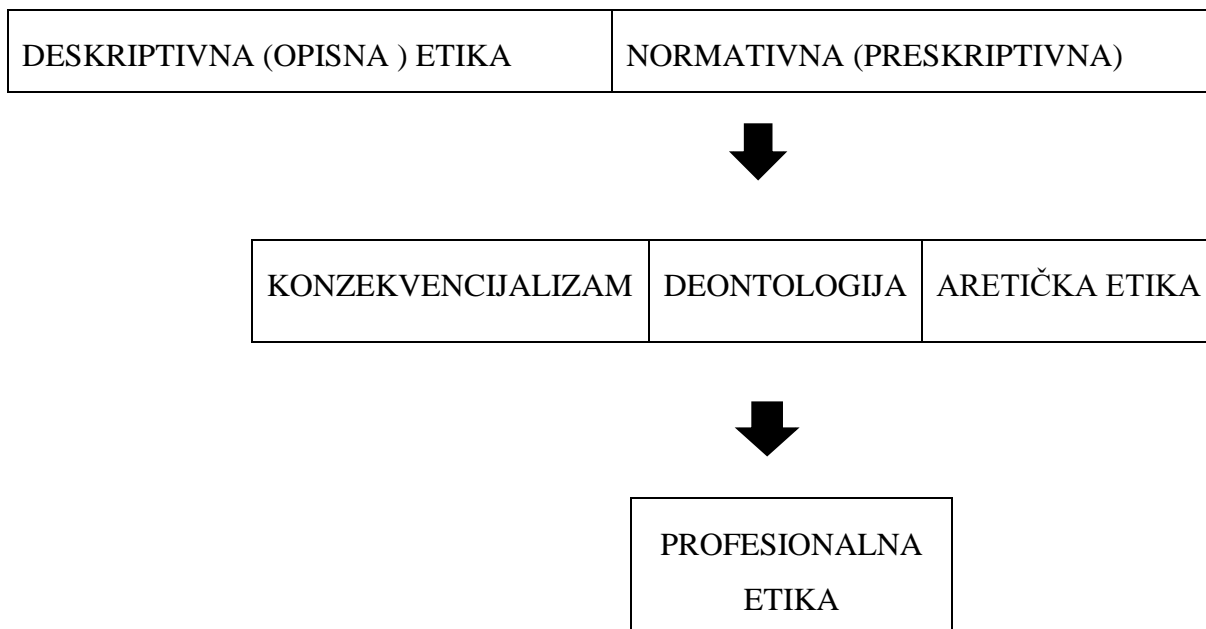
3. PROFESIONALNA ETIKA

3.1 Pojam profesionalne etike

Profesionalna etika je vrsta normativne etike a koja bi spadala u deontološku skupinu. Svaka profesionalna etika je određena specifičnostima profesije i očekivanjima društva od etike pojedine profesije. Može se primijetiti da društvo ima veće moralne zahtjeve prema određenim profesijama. Posebno one profesije koje se dotiču života i zdravlja ljudi. Tu je moralna odgovornost osobito važna za obavljanje njihove profesionalne dužnosti. Društvo očekuje od pojedinih profesija da stručnjaci u tim profesijama posjeduju određene moralne kvalitete (zdravstvo, odgoj i obrazovanje, socijalna skrb i dr.).

„Profesionalna etika je skup normi, vrijednosti, ciljeva, kojima bi se trebali rukovoditi pripadnici neke profesije u primjeni svog profesionalnog znanja. Profesionalna etika je djelomično formalna, a djelomično neformalna. Formalan je pisani etički kodeks na koji se profesije ponekad zaklinju da će se po njemu ponašati u praksi; on je obično sistematičan, eksplicitan i altruističan. Neformalan je onaj nepisani kodeks, a nosi težinu formalne preskripcije.“ (Živković, 2000. prema Kiss, 2019.)

Slika: 3.1.1. Profesionalna etika u osnovnoj podjeli etike



Izvor: autor

3.1.1 Profesionalni identitet i profesionalna etika

Identitet je vrlo složen pojam i teško ga je jednoznačno definirati. Identitet se opisuje kao rezultat međudjelovanja bioloških, psiholoških, socioloških i povijesnih utjecaja (Vondracek, 2006. prema Vignjević, 2020.). Autor je mišljenja da identitet izvire iz potrebe osobe za vlastitom jedinstvenošću, ali i potrebe za pripadnošću nekoj grupi. Autori Leitch i Harisson su objedinili različite definicije identiteta te su mišljenja da je identitet naša predodžba usvojenih i društveno očekivanih ponašanja te da nam služi kao okvir za shvaćanje i interpretiranje društvenih situacija kako bismo mogli zaključiti tko smo mi u odnosu na ove situacije (Vignjević, 2020.). Društvene znanosti su se u smislu viđenja pojma identiteta često usmjeravale na opaženu razliku osobnog i društvenog identiteta. Novije rasprave gledaju identitet kao istodobno osobni i društveni.

Rodgers i Scott (2008.:733) tvrde da se moderno poimanje identiteta temelji na četiri zajedničke pretpostavke: da se identitet formira unutar različitih okruženja koji donose brojne društvene, kulturološke, političke i povijesne sile u proces njegova formiranja, da se formira u odnosu s drugima i uključuje emocije, da je identitet promjenjiv, nestabilan i višestruk, da identitet uključuje konstrukciju i rekonstrukciju značenja kroz priče kroz vrijeme.

Nadalje ćemo se usmjeriti na pojam profesionalnog identiteta. Postoje dva shvaćanja profesionalnog identiteta: 1. esencijalističko, koje smatra da postoji stabilna jezgra identiteta 2. postmodernističko, koje smatra da se profesionalni identitet kao identitet stalno mijenja. (Sorede, 2006. prema Vignjević 2020.). Pojedini autori pak ističu važnost povezanosti osobnog i profesionalnog identiteta te da se profesionalni identitet može odrediti profesionalnim samopouzdanjem, samorefleksijom, osobnim znanjem i svjesnošću o vlastitim profesionalnim kvalitetama. Domović i Vizek –Vidović (2013.) vide profesionalni identitet kao skup vrijednosti, stavova i uvjerenja o odabranom pozivu. Profesionalni identitet kroz makro i mikro razinu vidi autor Wackerhausen (2009.). Makro razina profesionalnog identiteta uključuje, smatra ovaj autor „javno lice“ neke profesije te je na neki način kombinacija svega onoga što profesiju čini službeno prepoznatljivu, zatim percepciju javnosti o profesiji te načina na koji određenu profesiju percipiraju bliske joj profesije. Mikro razina profesionalnog identiteta prema autoru uključuje sve osobine i kvalitete koje bi osoba trebala imati da bi bila član neke profesije. Osim formalnih kvalifikacija, odnosno stečenih potrebnih kompetencija znači da treba sadržavati i prešutne značajke koje nisu dio formalnih zahtjeva, a odnose se na praksu profesije tj. načine ponašanja prema kojima se može prepoznati da netko pripada određenoj profesiji. Sve su češće rasprave o višestrukosti profesionalnog identiteta obzirom da osoba

mijenja nekoliko karijera kroz život a i profesije postaju puno složenije. Moguće je da osobe imaju više profesionalnih identiteta koji su na neki način povezani. Moguće je da se pojedinac identificira s više profesionalnih identiteta istovremeno koji se međusobno isprepliću i poboljšavaju jedan drugoga. Ovakve strukture mogu pružiti bogatiji profesionalni život. Višestruki i hibridni profesionalni identiteti trebali bi imati organizacijsku podršku. Ako nedostaje podrške, javljaju se sukobi među identitetima koji na kraju mogu dovesti i do napuštanja radnog mjesta (Vignjević, 2020.).

Dakle, profesionalni identitet je određen kao višestruk, promjenjiv identitet koji se stalno iznova interpretira. Formiranje i razvoj profesionalnog identiteta se odvija pod utjecajem osobne životne priče, njihovog vlastitog namjernog te djelovanja koje je izazvano, kao i zbog vanjskih situacijskih i profesionalnih faktora. Suvremeni pogled na profesionalne kompetencije temelji se na trokutu znanja, vještina, vrijednosti (Drisko, 2014. prema Buljevac, 2020.). Na taj se način šalje poruka da djelotvornost nije jedino mjerilo kompetentnosti, već je to i osobni odnos stručnjaka prema profesiji, pa kompetencije sudjeluju u izgradnji profesionalnog identiteta. Profesionalno ponašanje i profesionalni identitet su u području kompetencija.

Biti profesionalan znači osvijestiti osobnu neobjektivnost, pravilno postaviti profesionalne granice, primijetiti konflikt između osobnog i profesionalnog, prihvaćati dodatna znanja i vještine te biti kritičan prema sebi kao profesionalcu. Profesionalna etika uključuje primjenu etičkih načela u praksi te znanje o profesionalnoj etici (važeći etički kodeks, zakonodavni okvir koji regulira profesiju i sadržaj profesionalnih vrijednosti). Poželjna je kompetencija da se može prepoznati etička pitanja i dileme, da se poznaje načine razrješenja te da se može preispitati osobne u odnosu na profesionalne vrijednosti. Naglasak se stavlja na primjenu nekoliko etičkih načela u praksi: načelo sudjelovanja korisnika u donošenju odluka, poštovanje privatnosti korisnika, samoodređenje i poštovanje dostojanstva korisnika. Načelo sudjelovanja u donošenju odluka podrazumijeva suradnički pristup s korisnicima te sposobnost da se jasno obrazloži kada je mogućnost suradnje ograničena. Pravo na privatnost znači štititi privatnost unutar i izvan obitelji uz jasnu naznačenost kada je to pravo nadjačano drugim pravnim i profesionalnim zahtjevima. Pravo na samoodređenje i poštovanje dostojanstva korisnika znači slobodu i samostalnost korisnika u donošenju životnih odluka, tolerantnost za individualne razlike te da se o korisniku govori bez korištenja obilježavajuće i uvredljive komunikacije (Buljevac, 2019.).

3.1.2 Etika i cjeloživotno učenje

Ideja cjeloživotnog učenja je jako stara. Promišljanje o cjeloživotnom učenju ima svoj izvor još u antici. Novo je u tome svemu da su se promijenile društvene i prije svega ekonomske okolnosti koje sve više omogućuju provođenje i uvođenje ideje cjeloživotnog učenja i obrazovanja. Moderno društvo je razvilo koncept cjeloživotnoga učenja i obrazovanja kao vodećeg načela ukupnog učenja i obrazovanja.

Cjeloživotno obrazovanje označava paradigmu koja obrazovanje gleda kao cjeloživotni proces koji počinje obveznim školovanjem i formalnim obrazovanjem te koje traje cijeli život. Pojam cjeloživotnog obrazovanja i pojam cjeloživotnog učenja nisu istoznačni ali se često miješaju. Pojam cjeloživotnog obrazovanja zapravo sadrži samo organizirano učenje, a cjeloživotno je učenje šira koncepcija koja uključuje neorganizirano i spontano stjecanje znanja. Razvoju modela cjeloživotnog obrazovanja je jako pridonio razvoj obrazovanja odraslih. Pojam cjeloživotnog obrazovanja obuhvaća učenje u svim životnim razdobljima što znači od rane mladosti do starosti. Misli se na formalni i neformalni oblik obrazovanja. Učenje se shvaća kao neprekinuti proces a gdje je motiviranost pojedinca u određenom životnom razdoblju uvjetovana znanjem, navikama i iskustvima učenja koje je pojedinac stekao u mlađoj životnoj dobi. Srž današnjeg shvaćanja pojma cjeloživotnog učenja je u usmjerenosti prema čovjeku. Cjeloživotno je učenje zapravo odgovor na problem sve bržeg zastarijevanja znanja i vještina a do kojeg dolazi zbog brzih tehnoloških i društvenih promjena. Društva su postala složena i jako brzo se mijenjaju.

Krajnji rezultat cjeloživotnog učenja su znanje i vještine. Znanje i vještine trebaju uvijek biti u svrhu dobrobiti klijenata. Slično promišlja Cindrić (1995.) »svrha visoke razine znanja, kompetencija i odgovornosti u određenoj profesiji služi pravilnom funkcioniranju cjelokupnog društva. To je jedan od razloga zašto postoji snažna profesionalna etika«.

Propisivanje etičkih standarda od strane pripadnika određene profesije neki autori vide kao najvažniji aspekt organiziranja svake profesije (Domović, 2011. prema Lacmanović, 2018.). Pri navođenju ključnih sastavnica profesije je profesionalnu etiku posebno naglasila i Šporer (1990.). Svojim etičnim djelovanjem pripadnici profesije ne samo da štite svoje korisnike i ugled profesije, nego i imaju utjecaj na javnost i oblikuju percepciju javnosti o tome što u određenom području ljudskog djelovanja znači postupati moralno, etično i odgovorno (Lacmanović, 2018.).

3.1.3 Obrazovanje obiteljskih medijatora u hrvatskom i međunarodnom kontekstu

»Obiteljska medijacija je stručna intervencija s ciljem postizanja dogovora oko spornih pitanja među članovima obitelji u sukobu. Provođi ju obrazovani obiteljski medijator koristeći znanja i vještine, slijedeći definiran postupak pregovaranja i rješavanja problema, poštujući temeljna načela medijacije« (Branica, 2020.:2).

Nema puno istraživanja na temu obrazovanja obiteljskih medijatora te ćemo za potrebe ovog rada koristiti podatke dobivene pretraživanjem službenih web stranica stručnjačkih udruženja obiteljskih medijatora i analizu članaka u Hrvatskoj i inozemstvu a koje je provela prof. Vanja Branica 2020. godine.

Prema Branici (2020.) se u posljednjih tridesetak godina obiteljska medijacija razvija kao zasebno područje profesionalnog djelovanja, najčešće kao nadogradnja, specijalizacija za stručnjake iz područja prava ili pomagačkih djelatnosti koji se bave s obiteljima i sukobima u obiteljima. Provođenje obiteljske medijacije zahtijeva dodatno obrazovanje specifično u tom području kroz koje stručnjaci stječu dodatno znanje. To podrazumijeva i ovladavanje specifičnim načinom rada s obiteljima koji se razlikuje od drugih postupaka npr. terapijskih, savjetodavnih ili pravnog zastupanja te time šire područje svog profesionalnog djelovanja. Po istoj autorici, obiteljska medijacija se može gledati kao posebna profesionalna djelatnost i sekundarna profesija. Može se gledati i kao psihosocijalna intervencija u radu s obiteljima koja ima jasno postavljen cilj i svrhu rješavanja obiteljskih sukoba postizanjem sporazuma koji je prihvatljiv osobama uključenima u sukob. Obiteljska medijacija se najviše povezuje, a isto je u Hrvatskoj kao i u svijetu, s rješavanjem sukoba koji nastaju ili eskaliraju u procesu razvoda braka ili prekida izvanbračne zajednice. Samo provođenje obiteljske medijacije moguće je koristiti kod različitih sadržaja obiteljskih sukoba a ne samo navedenih, koje detaljno navodi Sladović Franz (2005.).

U Hrvatskoj se tek unazad 8 godina može govoriti o intenzivnijem razvoju obiteljske medijacije kao posebne stručne intervencije, i to od kada je njena primjena definirana Obiteljskim zakonom (NN, 103/2015.) sa svrhom sporazumnog rješavanja spornih pitanja u obiteljskim sukobima. Tada se u sustavu socijalne skrbi počinju stvarati preduvjeti za njeno organizirano i sustavno provođenje. To uključuje obiteljske medijatore kao educirane stručnjake. Kada pratimo razvoj obiteljske medijacije, postavlja se pitanje na koji način se

stručnjaci mogu još dodatno obrazovati i steći potrebna znanja i vještine za provedbu postupka obiteljske medijacije.

Iz dobivenih podataka vezanih za obrazovanje obiteljskih medijatora u nekim državama članicama Europske unije i nekima izvan područja Europe gdje je obiteljska medijacija vrlo razvijena, jasno je da postoje razlike. Za potrebe ovog rada nećemo govoriti o svakoj pojedinoj zemlji već ćemo istaknuti one koje se najviše razlikuju.

U navedenom istraživanju je utvrđeno da je na području Europe desetak godina djelovala neprofitna organizacija stručnjačkih udruženja obiteljskih medijatora zemalja članica, Europski forum za izobrazbu i istraživanje u obiteljskoj medijaciji (European Forum Training and Research in Family Mediation). Isti je preporučio 180 sati obrazovanja za obiteljske medijatore uz 40 sati superviziranog praktičnog rada u trajanju od najmanje jedne godine. Preporuka je bila da izobrazba uključuje teorijski dio, vježbanje medijacije i praktični dio. Vježbanje medijacije trebalo je biti sastavni dio programa obrazovanja kroz vježbe igranja uloga. Predviđeno je da se praktični dio treba odvijati u okviru službi koje provode medijaciju uz superviziju praktičnog rada, a sve u skladu s etičkim načelima provedbe obiteljske medijacije. Tako osmišljenim obrazovanjem nastojalo se postići usvajanje i integriranje znanja i vještina potrebnih za provedbu obiteljske medijacije. Preporuka je bila 120 sati obrazovanja iz sljedećih područja: opća znanja o medijaciji, strukturi i postupku medijacije, načelima medijacije, specifične medijacijske vještine (npr. pregovaranje, preoblikovanje), položaj djece u obiteljskoj medijaciji, određena znanja iz psihologije, sociologije, prava i znanja o rješavanju sukoba te poznavanje nadležnosti i uloge drugih stručnjaka (Branica, 2020.). Smatrali su da je potrebna i dodatna izobrazba u području međunarodne obiteljske medijacije u trajanju od najmanje 80 sati. Europska zemlja koja ima postavljene, može se reći visoke standarde po broju sati obrazovanja za obiteljske medijatore jest Francuska. Od osamdesetih godina prošlog stoljeća je tamo prisutna medijacija u području rada s obitelji. Tamo obiteljska medijacija ima status samostalne profesije te obrazovanje za obiteljske medijatore traje ne manje od 560 sati te se odvija u okviru sveučilišta, iako su na početku razvoja obiteljske medijacije postojali kraći, tjedni, programi izobrazbe (Branica 2020.). U Njemačkoj se obiteljska medijacija također razvija od osamdesetih godina prošlog stoljeća. Tamo to nije regulirana profesija. Zakonom o medijaciji iz 2012. godine definirana je medijacija u građanskim i trgovačkim pitanjima. Tim je zakonom određeno obrazovanje za licencirane medijatore u trajanju od najmanje 120 sati uz provedbu minimalno jedne obiteljske medijacije samostalno ili u suvoditeljstvu unutar jedne godine od završetka obrazovanja uz praćenje od strane supervizora. Provedbom i reguliranjem

obrazovanja, specifično u području obiteljske medijacije, bave se brojne organizacije i udruženja stručnjaka koji provode obiteljsku medijaciju.

O obrazovanju za obiteljske medijatore u nama susjednoj zemlji Italiji Branica (2020.) prenosi kako slijedi. Ističe da se u Italiji medijacija razvija od devedesetih godina kada je otvoren prvi centar za medijaciju. Obrazovanje za obiteljske medijatore je kao i u slučaju Njemačke i Engleske organizirano unutar stručnjačkih organizacija koje okupljaju obiteljske medijatore. Tamo su se razvile i djeluju tri stručnjačke udruge obiteljskih medijatora koje su 2016. godine ujedinjene u Talijansku federaciju za obiteljske medijatore. Organizacije stručnjaka razvile su svoje pravilnike kojima, između ostalog, propisuju kriterije za obrazovanje obiteljskih medijatora, pod vidom broja sati, znanja, vještina i kompetencija te kriterije za upis u obrazovne programe. Da bi se postao obiteljski medijator, treba imati završen najmanje preddiplomski studij iz humanističkih, zdravstvenih i društvenih studija ili specifično u području rješavanja sukoba uz najmanje pet godina stručnog iskustva u radu s rješavanjem sukoba u obrazovnim, zdravstvenim i socijalnim ustanovama. Obrazovanje za obiteljske medijatore traje dvije godine, obuhvaća 240 ili 320 sati, ovisno koja organizacija provodi obrazovanje.

U Engleskoj i Walesu je, pak, usporedno s Francuskom i Italijom, obrazovanje za obiteljske medijatore relativno kratko. Potrebno je završiti obrazovanje za obiteljskog medijatora, potom se učlaniti u neko od udruženja te provesti vrijeme kao vježbenik u organizaciji koja pruža uslugu obiteljske medijacije i promatrati iskusnog medijatora, raditi samostalno medijaciju i sve dokumentirati čime se stvara osobna mapa (portfolio) koja je potrebna za provjeru kompetencija i stjecanje akreditacije. Obrazovanju mogu pristupiti stručnjaci koji imaju završen diplomski studij, sa minimalno dvije godine iskustva rada s obiteljima ili s rješavanjem sukoba u drugim područjima. Cijeli postupak edukacije za obiteljskog medijatora do stjecanja akreditacije traje oko dvije godine. Tu je uključeno i vrijeme potrebno za praktičan rad i izradu osobne mape.

Provedba medijacije pa tako i obiteljske medijacije u nama bližoj Sloveniji određena je Zakonom o alternativnom rješavanju sudskih sporova (ZARS, Zakon o alternativnom rešavanju sodnih sporov, 2010.). Propisana je registracija medijatora, odnosno osobe koja, između ostalog ima diplomu sveučilišnog studija prvog stupnja i završeno obrazovanje za obiteljske medijatore. S dva pravilnika predviđeno je i propisano provođenje medijacije pri sudu (Pravilnik o mediatorjih v programih sodišč, 2010.) i provedba medijaciju po Obiteljskom zakonu (Pravilnik o izvajanju mediacije po Družinskem zakoniku, 2019.). U oba pravilnika propisuje se obrazovanje od minimalno 40 sati uz polaganje ispita. Pretraživanjem obrazovnih

programa za obiteljske medijatore u Sloveniji, može se vidjeti da različita udruženja i organizacije stručnjaka u području medijacije pružaju obrazovanje za obiteljske medijatore i da su sati izobrazbe koje nude značajno viši od sati koji su navedeni u zakonima i pravilnicima.

Po Branici (2020.), obrazovanje obiteljskih medijatora u Hrvatskoj se odvijalo unutar civilnog sektora tj. udruga koje okupljaju stručnjake u tom području, ali nije bilo u okviru fakulteta. Prvu edukaciju iz obiteljske medijacije u Hrvatskoj organiziralo je 2004. godine Društvo za psihološku pomoć u suradnji sa Studijskim centrom socijalnog rada pod nazivom »Izobrazba iz obiteljske medijacije« koju je završilo 27 stručnjaka zaposlenih u području socijalne skrbi, akademske zajednice društvenih znanosti i obrazovanja. Predavači su bili iz inozemstva (Admira, Training and consultancy, Utrecht) te domaći nastavnici sa Studijskog centra socijalnog rada, Zavoda za socijalni rad. 2006. godine, na poziv Hrvatske udruge socijalnih radnika održali su se edukativni seminari za djelatnike u sustavu socijalne skrbi u više županija. Tijekom godina različiti oblici edukacija unutar civilnog sektora su nosili naziv medijacija. Radilo se o medijaciji u zajednici i među vršnjacima u sustavu obrazovanja. Izvansudska nagodba se razvijala kao zaseban oblik medijacije. U središtu tog postupka su oštećenik i počinitelj, koji su pretežno maloljetnici i mlađi punoljetnici, u rješavanju sukoba nastalih zbog počinjenja kaznenog djela. Osnovni zadatak je postizanje nagodbe kojom se uređuje popravak ili nadoknada štete. Edukacija izmiritelja odvija se pri Hrvatskoj udruzi za mirenje. Sastoji se od osnovne izobrazbe u trajanju najmanje 40 sati. Nakon završene izobrazbe izmiritelji se mogu, ukoliko žele, registrirati u Registar izmiritelja pri Ministarstvu pravosuđa. Svake dvije godine u svrhu produženja upisa u registar predviđena je i dodatna obuka u trajanju od 20 sati. Ovu izobrazbu uglavnom upisuju i pohađaju pravnici i odvjetnici.

U Hrvatskoj se u obrazovanje za obiteljske medijatore uključio Studij socijalnog rada, Pravnog fakulteta u Zagrebu 2012. godine. Rasprave o tome tko je obiteljski medijator, koje su kompetencije potrebne za rad obiteljskog medijatora te kakva je izobrazba potrebna i koliko treba trajati su završene. To je sada uređeno novim Pravilnikom o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (NN 29,2021).

Okolnost da Obiteljski zakon (NN, 103/2015.) obiteljsku medijaciju smješta u područje rješavanja spornih obiteljskih pitanja, propisuje prvi obvezni sastanak s obiteljskim medijatorom u slučaju razvoda braka i spornih pitanja u svezi djece, je utrla put razvoju obiteljske medijacije unutar sustava socijalne skrbi, otvorila pitanje registra obiteljskih medijatora te uvjeta za upis u registar. Ministarstvo nadležno za poslove socijalne skrbi donijelo

je u studenom 2015. godine Pravilnik o obiteljskoj medijaciji (NN, 123/2015.) kojim je bilo propisano da se u registar obiteljskih medijatora koji se vodi pri tom Ministarstvu mogu upisati osobe koje su završile poslijediplomski sveučilišni specijalistički studij iz obiteljske medijacije (Pravilnik o obiteljskoj medijaciji, 2015., čl. 2., st. 3.). Pravilnik je predviđao i mogućnost upisa osoba koje nisu završile poslijediplomsko obrazovanje iz obiteljske medijacije uz kumulativno ispunjavanje uvjeta u pogledu obrazovanja i radnog iskustva. U Pravilniku iz 2015. godine bio je predviđen rok za ispunjenje uvjeta do 1. siječnja 2018. godine koji je izmjenama Pravilnika (Pravilnik o izmjenama pravilnika o obiteljskoj medijaciji, 2017., čl. 1., st. 2) produljen na 1. siječanj 2020. godine. Pravilnikom o obiteljskoj medijaciji (2015., čl. 2., st. 4.) bili su predviđeni sljedeći uvjeti koji su se kumulativno trebali ispuniti kako bi se osoba mogla upisati u registar obiteljskih medijatora: da ima završen preddiplomski i diplomski sveučilišni studij ili integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij prava, socijalnog rada, psihologije, pedagogije, socijalne pedagogije ili edukacijske rehabilitacije, da ima najmanje dvije godine radnog iskustva u struci u stručnom radu s djecom, mladima i obitelji, da je polaznik poslijediplomskog sveučilišnog specijalističkog studija iz obiteljske medijacije s izvršenim svim nastavnim i praktičnim obvezama u prva tri semestra studija ili ima završenu edukaciju u trajanju od najmanje 40 nastavnih sati koja obuhvaća materiju propisanu člankom 342. stavkom 1. Obiteljskog zakona (čl. 2, st. 4). Osobe koje su upisale bez završenog poslijediplomskog studija trebale su isti završiti do početka 2018. godine, odnosno do početka 2020. godine. Zbog ovakvog zakonskog rješenja je došlo do polemike u profesionalnoj zajednici unutar sustava socijalne skrbi. I to među polaznicima poslijediplomskog studija obiteljske medijacije ali i šire u akademskoj zajednici. Obzirom je pravilnikom predviđen poslijediplomski studij obiteljske medijacije kao jedini obrazovni kriterij za upis u registar obiteljskih medijatora to je ograničavajuće za stručnjake u psihosocijalnom području koji imaju dugi niz godina prakse u radu s ljudima te završene druge edukacije iz psihoterapijskih pravaca uz izobrazbe iz obiteljske medijacije izvan Hrvatske te ih je stavilo u nepovoljniji položaj. Može se tumačiti i da je takvo uređenje ograničavajuće za razvoj obiteljske medijacije izvan sustava socijalne skrbi i za sudjelovanje drugih stručnjaka (npr. pravnika, odvjetnika, sudaca). Polazeći od toga da kompetencije obiteljskih medijatora mogu biti povezane s kvalitetom provedbe postupka medijacije i da postupak medijacije u obiteljskim sukobima ima svoje specifičnosti, potrebno je postavljanje visokih kriterija u pogledu obrazovanja i broja obrazovnih sati za obiteljske medijatore.

Novim Pravilnikom o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (NN, 2021.) se navodi da obiteljski medijator može biti osoba koja ima završen poslijediplomski specijalistički studij obiteljske medijacije ili završen preddiplomski i diplomski sveučilišni studij ili integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij prava, socijalnog rada, psihologije, pedagogije, socijalne pedagogije ili edukacijske rehabilitacije, najmanje dvije godine radnog iskustva u struci u stručnom radu s djecom, mladima i obitelji i završenu izobrazbu za obiteljskog medijatora po odgovarajućim europskim standardima izobrazbe od minimalno 140 sati edukacije, 40 sati supervizirane prakse i 20 sati supervizije.

Opće kompetencije odnose se na: temeljna znanja i vještine komunikacije, rješavanja sukoba, pregovaranja i medijacije, razumijevanje pitanja nasilja i kontrole te mogućnosti i ograničenja obiteljske medijacije, znanje o etičkim principima te poštivanje etičkih pravila obiteljske medijacije, poznavanje i razumijevanje pravnih propisa i procedura od značaja za rješavanje spornih obiteljskih odnosa (NN 29, 2021.)

Specifične kompetencije odnose se na: razumijevanje i poznavanje različitih modela medijacije, suvremenih teorija i istraživanja u području obiteljskih odnosa, sukoba i medijacije, razvijene napredne komunikacijske i pregovaračke vještine, razumijevanje i sposobnost prevladavanja zastoja i izazovnih emocionalnih situacija te situacija visokog konflikta, vođenje medijacije u koju su uključena djeca, adolescenti i drugi članovi obitelji koji imaju neke specifične komunikacijske potrebe, vještine komuniciranja s odvjetnicima i drugim stručnjacima u postupku obiteljske medijacije i proceduralnim pitanjima, mogućnost evaluacije provedene medijacije u smislu dobrobiti za sudionike i način rada medijatora, rad u su-medijaciji.

Prema Branici (2020.) smatra se da je postavljanje obrazovnih standarda, promocija supervizije praktičnog rada s ciljem stjecanja i razvoja kompetencija medijatora značajno u ovom trenutku kada se obiteljska medijacija kao zasebna profesionalna intervencija tek počela intenzivnije razvijati u sustavu socijalne skrbi. Stručna i opća javnost se počela tek osvještavati za ovaj postupak kao neovisan i drugačiji od prethodnih postupaka posredovanja u razvodu braka. Različito je od primjene medijacijske tehnike u svakodnevnom radu u sustavu socijalne skrbi. Za provedbu postupka obiteljske medijacije potrebno je poštovati specifične pretpostavke, načela, proces provedbe a to se usvaja, uči i razvija upravo kroz obrazovanje za obiteljsku medijaciju.

Nekompetentna, nedovoljno kvalitetna praksa može narušiti povjerenje potencijalnih sudionika postupka koji obiteljsku medijaciju mogu izabrati kao metodu izbora u rješavanju obiteljskih sukoba i u drugim područjima izvan razvoda braka. I kod stručnjaka koji upućuju na obiteljsku medijaciju se može tako narušiti percepcija kvalitete i svrhovitosti postupka. Jedan od načina postizanja kvalitete su visoko postavljene obrazovni standardi temeljeni na kompetencijama te održavanje kvalitete rada obiteljskih medijatora kroz razvojno-integrativnu ili edukativnu superviziju onih s drugačijim edukacijama od specijalističkog studija je jedan od načina postizanja kvalitete. To se posebno odnosi na početak profesionalnog rada u obiteljskoj medijaciji. Poslijediplomski studij obiteljske medijacije na Studijskom centru socijalnog rada pruža 270 sati izobrazbe tijekom dvije godine studija, 150 sati teorije i 120 sati praktikuma, seminara i supervizije te se polaganjem ispita stječe ukupno 120 ECTS bodova. Studij mogu upisati osobe koje su završile diplomski studij pretežno društveno-humanističkog usmjerenja i to socijalnog rada, prava, psihologije ili edukacijsko-rehabilitacijskih znanosti, iznimno stručnjaci drugih struka. Program studija sastoji se od obveznih i izbornih kolegija kojima se području obiteljske medijacije pristupa iz teorijskog i praktičnog rakursa. Sadržajem kolegija pokrivaju se potrebna znanja iz psihologije, sociologije, socijalnog rada i prava te razvoj vještina potrebnih za provedbu obiteljske medijacije. Studij se završava izradom i obranom završnog specijalističkog rada čime se stječe akademski naziv Sveučilišni specijalist obiteljske medijacije (univ. spec. mediat.).

Po Branici (2020.) a na temelju njenog osobnog iskustva kao provoditelja obrazovanja za obiteljske medijatore može se reći, da se obrazovne potrebe stručnjaka koji upisuju obrazovanje za obiteljske medijatore razlikuju, jer se razlikuju znanja i iskustva s kojima ulaze u obrazovni proces. Obrazovanjem za primarnu profesiju, kao i kroz profesionalni rad, stekli su znanja i razvili vještine koje su potrebne za obavljanje te profesionalne djelatnosti npr. pravo ili socijalni rad.

Educirajući se, stručnjaci trebaju uz postojeću profesionalnu ulogu usvojiti novu ulogu obiteljskog medijatora. Trebaju ovladati znanjima i vještinama koje su specifične za provedbu obiteljske medijacije te usvojiti vrijednosti i načela na kojima počiva obiteljska medijacija. Važno je da se taj postupak odvija pod supervizijom kako bi se pratilo provođenje obiteljske medijacije. Na taj način pratio bi se i razvoj stručnjaka a to bi značilo i učenje razgraničenja profesionalnih uloga i etičnog i svrhovitog djelovanja iz pojedine profesionalne uloge s ciljem kompetentnog provođenja profesionalnih postupaka u skladu s potrebama korisnika. (Branica, 2020.).

3.2 Etički kodeks medijacije

Babić (2016.) u svom radu *Etika medijacije* govori da »Medijatori i medijacijske organizacije sve više govore o etičkim pitanjima koja se postavljaju u vezi medijacije. Obrazovanje medijatora o etici postalo je sastavni dio obuke za medijatora. Sve veći broj organizacija za medijaciju provode treninge posvećene isključivo etičkim pitanjima u medijaciji. O etici medijacije sve više se raspravlja i u znanstvenoj i stručnoj literaturi. Bez obzira na to da li vjeruju da je razgovora o etici u medijaciji previše ili premalo, medijatori i medijacijske organizacije danas nipošto ne mogu zanemarivati etička pitanja.«

Organizacije vezane uz medijaciju nastoje popisati sva etička pravila. Najčešće se zbog toga donose etički kodeksi. Razlikuju se po svojoj obvezujućoj snazi i po tome kakva je sankcija predviđena za njihovu povredu. Primjeri etičkih kodeksa iz područja izvansudske medijacije su: Code of Conduct (Centre for Effective Dispute Resolution - CEDR), Model Standards of Conduct for Mediators (American Bar Association, Association for Conflict Resolution, American Arbitration Association), Mediators Ethics Guidelines (JAMS), Code of Conduct for NMI Registered Mediators (Netherlands Mediation Institute), Code of Conduct for Mediators (Camera Arbitrale Nazionale e Internazionale Milano, European Code of Conduct for Mediators, Principles for ADR Provider Organisations, CPR-Georgetown Commission on Ethics and Standards of Practice in ADR).

Babić navodi da » Pravila etičkih kodeksa vrlo često su po svom sadržaju, obveznoj snazi ili sankciji slična pravilima medijacijskih organizacija, sporazumima o mirenju te pravilima zakona o medijaciji. Nerijetko ih je teško razlikovati od pravnih pravila...«

Tako u Hrvatskoj postoji Kodeks medijatora Hrvatske udruge za mirenje (HUM, 2020.), Etički kodeks izmiritelja (2009.), Etički kodeks centra za mirenje hrvatske odvjetničke komore (HOK, 2020.) i dr.

Pravila koja su u pravom smislu etička ili deontološka pravila, odnosno pravila morala obvezuju one koji se bave medijacijom, bez obzira na to da li za njihovu povredu pravo predviđa neku sankciju (Babić, 2016.). Najvažnija etička pravila između ostalih su dobrovoljnost (sve stranke u postupku u njemu sudjeluju dobrovoljno i mogu odustati), nezavisnost, nepristranost, povjerljivost, sposobnost medijatora, nenanošenje štete, promocija medijacije (mora biti realna).

3.2.1 Etika u procesu obiteljske medijacije

Kao što navode Breber i Sladović Franz (2014.:122): »obiteljska medijacija podrazumijeva strukturirani proces rješavanja sukoba i spornih pitanja između članova obitelji uz pomoć treće osobe – obiteljskog medijatora u svrhu postizanja zajedničkog sporazuma. Prednosti njene primjene su višestruke, prije svega za članove obitelji koji samostalno donose rješenja za dobrobit cijele obitelji, ali istovremeno uče učinkovitije komunicirati i pregovarati kako bi se osnažili za kvalitetnije održavanje budućih obiteljskih odnosa, neovisno o promjenama i reorganizaciji obiteljskog života«.

Po istim autoricama obiteljska je medijacija kratkotrajni proces koji počiva na procesu rješavanja problema pregovaranjem i olakšavanju komunikacije između članova obitelji. Pri tome im treća osoba pomaže u identificiranju potreba, briga i strahova te kreiranju prihvatljivih rješenja sukoba kako bi se postigao zajednički sporazum. Sukobi postoje u svim područjima socijalnog rada, u različitim organizacijskim okruženjima i s različitim korisnicima. Javljaju se kao uzroci i kao posljedice različitih socijalnih problema, na društvenoj, obiteljskoj i individualnoj razini (Sladović Franz, 2005.).

Mayer (1995., prema Kruk, 1997.) navodi »da je obiteljska medijacija izrasla iz prakse socijalnog rada stoga što 1) je cilj osnažiti ljude u sukobu kako bi riješili svoje probleme te 2) što su kompatibilne ne samo teorija i vještine socijalnog rada i medijacije već su im zajedničke i temeljne vrijednosti kojih se stručnjaci trebaju držati i kojima treba težiti: u prvom redu pravo korisnika na samoodređenje i njegovo osnaživanje«.

Prisutnost treće osobe nameće okvir susreta: tko će sudjelovati, gdje će se održati susret, u koje vrijeme, određeni stupanj formalnosti, pravila rada i strukturu posredovanja. Proces medijacije ima znatno čvršću strukturu od pregovaranja, a svrha te strukture je dvojaka: a) omogućiti stranama u sukobu da pregovaraju na način na koji ne bi mogli bez posrednika, kroz pravila rada koja potiču međusobno poštovanje i olakšavaju komunikaciju i b) osigurati pravednost i jednakost prolaskom kroz faze posredovanja, korištenjem različitih vrsta i načina posredovanja. Tri su osnovne pretpostavke da bi se posredovanje moglo uopće provesti: spremnost na suradnju, kompetentnost i ravnoteža moći (Roberts, 1988.).

Sladović Franz (2005.) navodi kako sukobljene strane ne uspijevaju samostalno riješiti sukob, te je jasno postojanje nepovjerenja u mogućnost suradnje, no da je potrebno postojanje minimuma interesa i želje za «sjedanjem za isti stol». Kompetentnost se odnosi na sposobnost

strana u sukobu da same donose odluke koje su značajne za njih. Posredovanje omogućava da sukobljene strane preuzmu kontrolu nad procesom rješavanja sukoba i upravljaju sukobom, te se na taj način sukobljene strane osnažuju te se povećava samostalnost i odgovornost. Kako na sposobnost u rješavanju sukoba ne utječe socijalni, ekonomski ili obrazovni status, većina ljudi ima sposobnost iskazati svoje interese i potrebe te donijeti vlastite odluke ako im se pruži mogućnost. Jako je važna i ravnoteža moći. Ukoliko postoji razlika u moći između strana u sukobu, pregovaranje niti posredovanje nisu mogući. Etička je dužnost medijatora prekinuti posredovanje ako procijeni neravnotežu moći jer bi mogla utjecati na sporazum odnosno da se određeni dogovori postignu u strahu od druge strane ili pod prisilom. Nekoliko je univerzalnih karakteristika medijacije (Roberts, 1988.) zbog kojih je ona korisna sukobljenim stranama neovisno o sadržaju posredovanja: nepristranost posredovatelja, dobrovoljnost procesa, povjerljivost odnosa između posrednika i sukobljenih strana te proceduralna fleksibilnost. Puno pozornosti je vezano uz pitanje nepristranosti. Nepristranost se osigurava tako da medijator (posredovatelj) jasno iskazuje stranama u sukobu svoju nepristranost, osigura jednako vrijeme i potrebnu pažnju sudionicima medijacije, pruža im jednaku podršku kad je to potrebno. Misli se na posebno priznavanje i prihvaćanje različitih životnih stilova, vjerskih uvjerenja, različitih načina odgoja djece i sl. Nepristranost se također može osigurati zajedničkim radom dvaju medijatora različitog spola. Time se sprečava dominacija jednog spola. Nepristranost je važno razlikovati od neutralnosti. Medijator može imati svoje mišljenje i vrijednosti koje su posve suprotne stranama u sukobu ili u skladu s nekom od strana u sukobu, no ne smije ih izražavati. Ukoliko ga strane u sukobu pitaju, može izreći svoje mišljenje, savjet ili prijedlog. No to znači da se ne smije približiti ni jednoj strani. Pružanje bilo kakvih novih informacija, npr. pravnih ili predlaganje odlaska na obiteljsku terapiju, treba učiniti zadržavajući nepristranost. (Sladović Franz, 2005.).

Pravo, psihologija i socijalni rad se zapravo bore za »skrbništvo« nad medijacijom. Obiteljski medijatori najčešće su izvorno psiholozi, socijalni radnici i pravnici te njihovo formalno obrazovanje, okruženje i uvjeti određuju pristup medijaciji. Pravnici su skloniji medijacijama koje su visoko strukturirane i usmjerene na sporazum, dok stručnjaci iz pomažućih profesija naginju terapijskom i transformativnom pristupu medijaciji. Svaka od ovih struka (socijalni radnici, psiholozi, socijalni pedagozi) osim pravnika imaju svoj etički kodeks pa se postavlja pitanje matična etika koje struke ima najveći utjecaj na obiteljsku medijaciju?

3.2.2 Etika kao dio profesionalnih kompetencija

Kompetencije označavaju skup znanja i vještina, te se uz njih veže samostalnost i odgovornost. Postoji više različitih načina prikaza svih kompetencija koje je pojedina osoba stekla tijekom svog obrazovanja. Gotovo u svim zemljama kompetencije se prikazuju kroz znanja, primjenu tih znanja, te njihovu postignutu primjenu. Postignuta se primjena odnosi na uvjete u kojima se postiže primjena konkretnih znanja i vještina, uključujući prostorne, vremenske i druge uvjete. Znanje označava skup stečenih i povezanih informacija. Znanje se odnosi na činjenično i teorijsko znanje.

Prema Buljevac (2019.) uvid u profesionalne kompetencije predstavlja temelj za identificiranje uloge određene profesije u društvu. Profesionalne kompetencije definiraju se u skladu sa zadacima koje neka profesija mora obavljati što doprinosi izgradnji profesionalnog identiteta stručnjaka koji joj pripadaju. Tako npr. poznavanje sadržaja profesionalnih kompetencija socijalnih radnika omogućava uvid u to što socijalni rad jest i kako može odgovoriti na socijalne probleme. U kontekstu medijacije medijator bi trebao imati odgovarajuću, višu razinu kognitivne kompleksnosti koja mu omogućuje vješto vođenje i usmjeravanje čitavog procesa. Od vještina koje je potrebno imati posebno se ističu: upotreba neutralnog govora, upotreba metafora, postavljanje pitanja, preoblikovanje, normaliziranje, reflektiranje, preusmjeravanje s pozicija na pregovaranje o interesima, poticanje međusobne povezanosti, usmjeravanje na budućnost i usmjeravanje na zadatak« (Sladović Franz, 2005.). Navedene vještine prema Sprafkin, Gershaw i Golstein (1993., prema Ajduković, 2012.) pripadaju u složene komunikacijske vještine. Jako su važne vještine koje predstavljaju znanja iz područja prava te je ono također sastavni dio edukacije. Ako toga nema, nužna je komedijacija s pravnikom ili upućivanje sudionika medijacije na traženje pravnog savjeta i pomoći pri sastavljanju sporazuma o imovinskim pitanjima. Poznavanje sadržaja profesionalnih kompetencija omogućava uvid u profesiju i ono što ona jest. To uključuje i profesionalnu etiku kao dio profesionalnih kompetencija.

Buljevac (2019.) smatra da područja profesionalnih kompetencija mogu poslužiti kao okvir i u hrvatskom zakonodavstvu. Pri tome je važno cjeloživotno obrazovanje kroz stjecanje i pospješivanje kompetencija, razvoj procesnih kompetencija (npr. protokoli), profesionalno ponašanje i profesionalni identitet, poziciju moći, kompetencije profesionalne etike, načelo multikulturalnosti i inkluzivne prakse, kritički strukturalni pristup, integracija teorije u praksi i kritičko mišljenje, međusektorska suradnja i makropristup. Razvoj profesionalnih kompetencija obiteljskog medijatora je od izuzetne važnosti radi razvoja identiteta obiteljske medijacije.

3.2.3 Specifičnost etike u obiteljskoj medijaciji

Medijacija se najčešće klasificira obzirom na mjesto održavanja, prisutnost sudionika i trajanje, sadržaj medijacije te model primjene.

Kod klasifikacije obzirom na sadržaj, razlikujemo poslovnu medijaciju, medijaciju u zajednici, političku medijaciju, medijaciju u cilju izvansudske nagodbe, medijaciju odnosa, vršnjačku te obiteljsku medijaciju (Sladović Franz, 2005.).

Medijacija pri razvodu braka je samo jedno od mogućih područja obiteljske medijacije, no u hrvatskoj praksi socijalnog rada se gotovo jedino provodi. U situaciji razvoda braka sadržaj obiteljske medijacije se najčešće odnosi na (Sladović Franz, 2005.):

- odvojeni život prije formalnog razvoda (može se odnositi na pitanje plaćanja tekućih financijskih obveza, privremenog odvojenog života, s kojim će roditeljem dijete živjeti do formalnog razvoda braka i sl.)
- skrbništvo nad djecom (uključuje dogovor o skrbništvu nad djecom, susrete i druženja s drugim roditeljem, obveze roditelja vezane uz školovanje ili pak zdravlje djeteta i drugo),
- imovinu i financije (najčešće obuhvaća pitanja vezana uz vlasništvo nad zajedničkom imovinom, uzdržavanja bivšeg supružnika i sl.),
- financijske obveze prema djeci (podrazumijevaju dogovor oko visine financijske podrške za tekuće i izvanredne potrebe djeteta),
- specifične situacije nakon razvoda braka (ovdje je zapravo riječ o redefiniranju već postignutih dogovora bilo zbog poteškoća u njihovoj provedbi bilo zbog činjeničnih promjena koje zahtijevaju drugačiji dogovor).

Područja kojima se obiteljska medijacija još može baviti, uz razvod braka, su (Sladović Franz, 2005.:10):

- svakodnevni život-podjela odgovornosti za domaćinstvo, briga o djeci, osobni razvoj, usklađivanje osobnih, obiteljskih i profesionalnih ciljeva, raspored obiteljskih financija, povremena promjena uloga obrazovni planovi i sredstva, itd. odvojeni ili zajednički računi i imovina, vjerska pitanja, odnos sa djecom- način odgoja, itd.
- odnosi u užoj i široj obitelji- sukobi roditelja i djece, briga o starijoj osobi u zajedničkom kućanstvu, briga o starijoj osobi kada živi na drugom mjestu, prava djedova i baka na viđanje unuka i nakon razvoda braka, dogovor među braćom i sestrama oko preuzimanja

posla ili korištenja zajedničke vikendice, itd.

- pitanja starijih osoba i odrasle djece, odlazak u dom umirovljenika, pomoć u kući, ponovni brak roditelja nakon nekog vremena od smrti supružnika, naslijeđe i uzdržavanje, briga o zdravlju i svakodnevnim potrebama, plaćanje računa, podjela odgovornosti među braćom i sestrama, itd.
- smrt člana obitelji-pitanja oporuke, način daljnje organizacije života itd.
- neplodnost i posvojenje-život bez djece, potpomognuta oplodnja, posvojenje, vjerska pitanja itd.
- netradicionalna medijacija-posredovanje u obiteljskim odnosima homoseksualaca (upoznavanje okoline sa životnim stilom, prekid veze-podjela imovine).

Postavlja se pitanje s kakvim dilemama se susreću obiteljski medijatori u praksi. Najbliže odgovore upravo možemo dobiti iz kvalitativnih istraživanja kao što je npr. edukativna supervizija obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi. Prema Sladović Franz (2005.), iz istraživanja proizlazi da se pitanja vezana uz medijatora osobno mogu prepoznati u svezi osjećaja medijatora o sebi, medijaciji općenito i sudionicima medijacije. To su osjećaj kompetentnosti ili nekompetentnosti, transfer i kontratransfer, spremnost ili nespremnost za rad s počiniteljima nasilja, neugodni osjećaji prema sudionicima kao što su osjećaj straha, antipatije, odbojnosti i gađenja a iz čega mogu proizaći i etičke dileme. Može se raditi i o umoru medijatora, zbog dugotrajnog pojedinačnog sastanka, velikog broja medijacija tjedno ili ako se dođe na medijacijski susret nakon odrađenog radnog dana ili nekih stresnih poslova. Obiteljski medijatori su razmišljali i o promjeni mjesta rada i značaju odluke za medijatorsku praksu, ljubomore kolega zbog poslova medijacije, premještanja u Obiteljski centar, i drugo. Unatoč tome što je jedno od temeljnih načela medijacije da su sudionici odgovorni za rezultat, često se radilo i na pitanju odgovornosti za rezultat medijacije odnosno da li je došlo do sporazuma kroz sumnju u sebe i svoje sposobnosti. Postavljali su si pitanje da li i koliko je uspjeh u medijatorovim rukama.

Načelo da je medijator odgovoran za proces a sudionici za sadržaj je u radu također razmatrano te su se pojavila osobna pitanja. Autorica navodi da zbog želje za pomaganjem i osjećajem postignuća te zadržavanja vlastitog ugleda, kao i drugih obiteljskih medijatora, dolazilo je do svojevrsnog »guranja« sudionika u postizanje sporazuma. Uz to je vezano i očekivanje nadređenih da se u slučaju sporazuma i postizanja Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi neće morati raditi obrada u Centru za socijalnu skrb odnosno donositi stručno mišljenje za potrebe suda. Iz drugih radnih uloga i iskustava medijatora je došlo do uvida , a vezano uz načela rada,

opseg povjerljivosti, uvjerenja i predrasude medijatora o sudionicima medijacije. Jedno od pitanja koja se javljaju je i o samoj ulozi medijatora. Misli se na pitanja kako prezentirati svoje zadatke i odgovornosti same za sebe ali i u odnosu na druge profesionalne uloge koje stručnjak obavlja te razdvajanje uloge redovnog i medijatorskog posla.

Takvi problemi se javljaju u situacijama kada je medijator ranije bio u ulozi savjetnika pa su mu vještine savjetodavatelja bile uobičajene, dok medijatorski rad zahtjeva drugačije postupke i sadržaj. O tome zanimljivo govori jedna medijatorica kad kaže »Kad ja njih kao psiholog dohvatim ja sve njima mogu reći«. Potrebno je razlikovati proces savjetovanja od vještine davanja savjeta i informiranja u medijacijskom procesu. To se osobito javlja kod terapijske i evaluativne medijacije. Iskusniji i dodatno obrazovani medijatori koriste i drugačiji model medijacije (Sladović Franz, 2020.).

Pojavila su se i pitanja vezana uz specifične oblike medijacije, kao što je medijacija elektronskom poštom, telefonom ili video-pozivom. Spominju se i specifična pitanja u svezi prvog susreta s medijatorom, tko treba raditi predmedijaciju, kako osnaživati sudionike za sudjelovanje u obiteljskoj medijaciji, koliko mali spor je dovoljan za provedbu obiteljske medijacije, tko utvrđuje zakonske pretpostavke za pristupanje obiteljskoj medijaciji, procjena ravnoteže moći između sudionika u slučaju nasilja u obitelji i to osobito iz dalje prošlosti, zatim trebaju li sudionici potpisivati Sporazum o uključivanju ili je dovoljna procedura Centra za socijalnu skrb odnosno Obiteljskog centra, što u slučaju dolaska samo jednog sudionika na prvi susret, posljedica prebrzog prelaska iz predmedijacijskog susreta u proces medijacije, posljedica odugovlačenja ulaska u medijaciju i rješavanja sporova po dijete. Obiteljskim medijatorima se javila i dilema što kada medijator smatra da sporazum nije održiv i da ga se sudionici neće pridržavati te može li predložiti sporazum i u kojim okolnostima.

Često se javljalo pitanje što bi medijator učinio radeći na svom uobičajenom radnom mjestu u sustavu socijalne skrbi a što iz uloge medijatora.

3.2.4 Najvažnija etička načela u obiteljskoj medijaciji

Još je Preporukom Vijeća Europe (1998.) propisano deset posebno predloženih užih načela kojima bi se medijatori trebali voditi. I danas vrijede ista načela: »1. Medijator je nepristran. 2. Medijator je neutralan u odnosu na ishod postupka medijacije. 3. Medijator poštuje gledišta stranaka i zadržava jednakost njihovih pregovaračkih pozicija. 4. Medijator nema ovlasti strankama nametnuti rješenje. 5. Uvjeti u kojima se odvija medijacija moraju jamčiti privatnost. 6. Rasprave tijekom postupka medijacije tajne su i ne mogu se kasnije koristiti, osim u skladu s dogovorom stranaka ili u slučajevima koje predviđa nacionalno pravo. 7. Medijator u odgovarajućim slučajevima treba obavijestiti o mogućnosti korištenja usluge savjetovanja kao načina rješavanja bračnih i obiteljskih nesuglasica. 8. Medijatori posebnu pozornost trebaju posvetiti dobrobiti i najboljem interesu djeteta, poticati roditelje da se usmjere na potrebe djeteta te podsjećati roditelje na to da su upravo oni prvi pozvani štiti djetetovu dobrobit te da djecu treba informirati i savjetovati se s njima. 9. Medijator treba posvetiti posebnu pažnju u slučajevima zabilježenog nasilja u prošlosti ili opasnosti nasilja u budućnosti, kao i na učinak koji ova okolnost može imati na pregovaračke pozicije stranaka te razmotriti je li u tim okolnostima postupak medijacije primjeren. 10. Medijator treba davati pravnu informaciju, ali ne i pravni savjet. U odgovarajućim slučajevima treba obavijestiti stranke o mogućnostima savjetovanja s pravnicima i drugim stručnim osobama« (Alinčić, 1999.: 228)

Pri tome se kao ključni standardi ponašanja medijatora postavljaju načelo samoodređenja, povjerljivost i neutralnost (Paranica, 2012. prema Ajduković, 2016.). Etički aspekt medijacije nalaže da strane uključene u proces medijacije budu sposobne prakticirati samoodređenje, što znači donositi odluke u vlastitom interesu i u interesu osoba koje su o njima ovisne (Paranica, 2012.). Koncept samoodređenja temelji se na pretpostavki da strane u postupku imaju kapacitet izražavati svoju volju bez straha za vlastitu sigurnost te da ni na koji način nisu onesposobljene za pregovaranje jer su, primjerice, pod utjecajem alkohola. Medijator ne bi smio provoditi medijaciju ukoliko ima razloga vjerovati da bilo koji od sudionika nije u stanju zagovarati vlastite interese zbog nedostatka sigurnosti, kapaciteta ili je pod utjecajem nekog trećeg, kao i ako ima razloga vjerovati da strane u medijacijskom procesu ne sudjeluju dobrovoljno. Samoodređenje te mogućnost zastupanja sebe i svojih potreba je kod traumatiziranih žrtava nasilja vrlo upitno (Ajduković, 2010.). Danas je prihvaćeno stajalište da je u slučajevima gdje je bilo prisutno nasilje u partnerskom odnosu potrebno dobro ispitati sposobnosti uključenih strana da zastupaju same sebe.

4. CILJEVI I ISTRAŽIVAČKA PITANJA

4.1 Svrha i cilj istraživanja

Svrha ovog istraživanja je bila pridonijeti daljnjem razumijevanju važnosti etike u procesu obiteljske medijacije kao i ulozi koju profesionalna etika zauzima u obavljanju obiteljske medijacije.

Cilj istraživanja je bio opisati, razumjeti i protumačiti iskustva obiteljskih medijatora vezano uz primjenu etike u procesu provođenja obiteljske medijacije te temeljem iskustva obiteljskih medijatora ispitati mogućnost unaprjeđenja etike u procesu vođenja obiteljske medijacije.

4.2 Istraživačka pitanja

U vezi sa ciljem istraživanja postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Kako obiteljski medijatori opisuju i određuju profesionalnu etiku u procesu provođenja obiteljske medijacije?
2. Kakva su dosadašnja osobna iskustva obiteljskih medijatora s primjenom etičkih standarda u procesu provođenja obiteljske medijacije?
3. Kako obiteljski medijatori doživljavaju dostupnost profesionalne podrške za rješavanje etičkih pitanja s kojima se susreću u provođenju obiteljske medijacije?
4. Koje su preporuke obiteljskih medijatora za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji?

5. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

5.1 Sudionici istraživanja

Sudionici istraživanja su bili obiteljski medijatori koji su upisani u Registar obiteljskih medijatora pri Ministarstvu rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike a koji su obavljali ili obavljaju poslove obiteljske medijacije. Izraz »obiteljski medijatori koji su obavljali poslove obiteljske medijacije« odnosi se na obiteljske medijatore koji su u određenom periodu od najmanje godinu dana obavljali poslove obiteljske medijacije, a zatim su premješteni na druga radna mjesta ili su dobrovoljno izašli iz sustava socijalne skrbi a još uvijek se vode u Registru obiteljskih medijatora. Isti sada povremeno obavljaju poslove obiteljske medijacije na dobrovoljnoj bazi radi zadržavanja prakse ali im to više nije primarni posao.

Odabir sudionika se vršio metodom prigodnog uzorka prema načelu dobrovoljnosti i dostupnosti. U istraživanju je sudjelovalo 12 obiteljskih medijatora koji odgovaraju kriterijima da obavljaju ili su obavljali poslove obiteljske medijacije te da su upisani u Registar obiteljskih medijatora pri Ministarstvu rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike.

Od 12 obiteljskih medijatora koji su sudjelovali u istraživanju, njih 9 obavlja poslove obiteljske medijacije, a 3 su obavljala poslove obiteljske medijacije najmanje godinu dana ali ih sada ne obavljaju kao primaran posao već povremeno radi održavanja prakse. U istraživanju je sudjelovalo jedanaest žena i jedan muškarac u dobi od 44 do 59 godina. Prosjek godina sudionika je bio 49 godina. Svi sudionici imaju visoku stručnu spremu. Većinu sudionika čine socijalni radnici (n=8) te 4 psihologa. Veći dio sudionika je završio poslijediplomski specijalistički studij (n=8), a 4 su završila fakultet, dodiplomski sveučilišni studij, integrirani studij ili diplomski sveučilišni studij. Od 8 sudionika koji su završili poslijediplomski sveučilišni studij njih 7 je završilo obiteljsku medijaciju, a 1 superviziju u psihosocijalnom radu. Neki od njih su završili i neki od oblika dodatne edukacije u vidu proširenja stručnih znanja. Jedan sudionik je završio kognitivno bihevioralnu terapiju, 4 realitetnu terapiju, 1 logoterapiju, 1 sistemsku terapiju i 1 emocionalno fokusiranu terapiju za parove. Radno iskustvo sudionika u sustavu socijalne skrbi se kreće od 10 do 30 godina, te je prosjek godina iskustva 20 godina. Radno iskustvo na poslovima obiteljske medijacije se kreće od 1 do 8 godina te je prosjek godina iskustva rada na tom području 6 godina. Neki sudionici su slušali etiku u srednjoj školi (n=6), neki na fakultetu (n=8) dok jedan sudionik u svom obrazovanju nije imao iskustvo u predmetima vezanim uz etiku.

5.2 Prikupljanje podataka

Podaci su se prikupljali metodom polustrukturiranog intervjua. Metoda polustrukturiranog intervjua je odabrana zbog fleksibilnosti pri prikupljanju podataka, mogućnosti stjecanja dubljeg uvida u doživljaj sudionika i tema intervjua koje su unaprijed određene. S jedne strane postoji zadana struktura, a s druge strane se dozvoljava postavljanje novih pitanja koja nastaju kao rezultat dobivenog sadržaja od strane sugovornika.

Za potrebe istraživanja koristila su se unaprijed pripremljena otvorena pitanja koja navode na razgovor i nisu opterećena mogućim odgovorima. Pitanjima su bile obuhvaćene teme vezane uz mišljenje obiteljskih medijatora o etici u obiteljskoj medijaciji, osobna iskustva obiteljskih medijatora vezano uz etiku u procesu provođenja obiteljske medijacije, profesionalnu podršku u obiteljskoj medijaciji vezano uz rješavanje etičkih pitanja te preporuke o poboljšanju primjene etičkih načela u obiteljskoj medijaciji.

O sudionicima istraživanja su prikupljeni i sociodemografski podaci putem kraćeg anketnog upitnika. Istraživanje je bilo provedeno u razdoblju od studenog 2022. godine do veljače 2023. godine. Nakon dobivanja suglasnosti sudionika za provođenje istraživanja proveden je individualni intervju sa svakim sudionikom istraživanja u vrijeme koje im je odgovaralo putem video poziva, a koji su se snimali radi kasnije obrade podataka. Intervjui su provedeni od strane autorice ovog rada. Intervjui su trajali od 15 do 25 minuta. Temeljem video zapisa su načinjeni transkripti uz minimalno jezično uređenje.

5.3 Etički aspekti istraživanja

U skladu s temeljnim etičkim načelom dobrovoljnosti sudjelovanja u istraživanju prikupljena je pisana i usmena suglasnost sudionika za sudjelovanje u istraživanju. Sudionici istraživanja su bili upoznati sa ciljem i svrhom istraživanja usmeno na početku intervjua. Bila im je zajamčena povjerljivost kod prijepisa intervjua i obrade podataka kada su se koristile pojedine šifre za sudionike istraživanja kao i kod prikaza rezultata.

Sudionicima je dana mogućnost odustajanja od sudjelovanja u istraživanju u bilo kojem trenutku. Sudionicima je objašnjeno da se razgovor snima samo u svrhu obrade podataka i vjerodostojnosti rečenog, da će se rezultati istraživanja koristiti samo u svrhu izrade specijalističkog rada te su sudionici dali svoju usmenu suglasnost za snimanje razgovora.

5.4 Analiza podataka

Analiza dobivene tekstualne građe se provela metodom analize tematskog okvira (Ritchie i Spencer, 2002.). Autorice postupka analize tematskog okvira Ritchie i Spencer (2002.) definirale su pet etapa postupka. One uključuju pregled podataka, postavljanje tematskog okvira, indeksiranje (kodiranje) podataka, unošenje podataka u tablice te povezivanje i interpretaciju. Nakon preslušanih video snimki napravljeni su transkripti intervjua koji su bili minimalno jezično uređeni. Postavljanje analize tematskog okvira je značilo definiranje glavnih tema koje su već bile identificirane u prvoj fazi te njihovo povezivanje sa specifičnim temama. Tematski okvir se sastojao od 4 tematska područja:

1. profesionalna etika u području obiteljske medijacije,
2. osobna iskustva obiteljskih medijatora s primjenom etičkih standarda,
3. dostupnost profesionalne podrške za rješavanje etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji,
4. preporuke za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji.

Usljedilo je indeksiranje na način da su svakoj specifičnoj temi pridodane kategorije. Isto je preneseno u tablice radi veće preglednosti rezultata. Izrađena je tablica za svaku glavnu temu posebno u kojoj su sadržane specifične teme i kategorije. Svaki iskaz sudionika je označen numeričkim kodom kojim se štiti identitet sudionika. U zadnjoj fazi su se temeljem dobivenih podataka i teorijskih spoznaja stvarali zaključci i objašnjenja. To je na kraju omogućilo usmjeravanje preporuka obiteljskih medijatora za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji.

6. REZULTATI I RASPRAVA

6.1 Profesionalna etika u području obiteljske medijacije

Prvo istraživačko pitanje je bilo usmjereno na određivanje profesionalne etike u procesu provođenja obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskih medijatora. Dobiveni podaci ukazuju da sudionici istraživanja raspolažu određenim iskustvom i znanjem o profesionalnoj etici u području obiteljske medijacije temeljem kojih opisuju smisao etike obiteljske medijacije, procjenjuju osobno poznavanje etike obiteljske medijacije, iznose mišljenje o tome kojim putem bi se trebalo stjecati znanje o etici u obiteljskoj medijaciji radi unaprjeđenja prakse profesionalne etike te iznose i osobno mišljenje o tome može li se obiteljska medijacija unaprijediti kroz profesionalnu etiku. Stoga tematsko područje profesionalna etika u području obiteljske medijacije obuhvaća te četiri specifične teme i pripadajuće im kategorije.

Tablica 6.1 Profesionalna etika u području obiteljske medijacije

Tematsko područje: Profesionalna etika u području obiteljske medijacije	
Tema	Kategorija
Smisao etike u obiteljskoj medijaciji	Sadržaj etike u obiteljskoj medijaciji Doprinos etike u obiteljskoj medijaciji
Poznavanje etike obiteljske medijacije	Samoprocjena poznavanja etike obiteljske medijacije Izvori stjecanja znanja iz područja etike
Stjecanje znanja o etici u obiteljskoj medijaciji	Načini stjecanja znanja o etici u obiteljskoj medijaciji Organiziranje stjecanja znanja o etici u obiteljskoj medijaciji
Unaprjeđenje obiteljske medijacije kroz etiku	Etika kao oblik kontinuiranog rada na sebi Etika kao osnova obiteljske medijacije Etika kao dio profesionalnog identiteta

Profesionalne etike su etike koje se temelje na posebnim vrijednostima, normama i dužnostima te se primjenjuju u određenoj struci ili stručnom području kako bi profesionalno postupanje bilo

usklađeno s moralnim zahtjevima. Takvo shvaćanje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji potvrđuju i odgovori sudionika (*»Mogu reći općenito da je medijacija kao postupak rada sa obitelji visoko etičan u smislu da se provodi prema profesionalnim pravilima koja smo imali priliku upoznati...«(1.1.1)*). Vidljivo je iz odgovora sudionika vezano uz tematsko područje profesionalne etike da profesionalnu etiku povezuju uz smisao etike u obiteljskoj medijaciji, poznavanje etike u obiteljskoj medijaciji, stjecanje znanja o etici u obiteljskoj medijaciji i unaprjeđenje obiteljske medijacije kroz etiku. Smisao etike u obiteljskoj medijaciji vide kroz sadržaj etike u obiteljskoj medijaciji, doprinos etike u obiteljskoj medijaciji i važnost etike u obiteljskoj medijaciji. Sudionici istraživanja sadržaj etike u obiteljskoj medijaciji povezuju sa profesionalnim pravilima sa kojima su upoznati tijekom obrazovanja za obiteljskog medijatora (*» Etika...ja bih rekla da je to povezano sa osnovnim načelima u obiteljskoj medijaciji.« (1.1.5), » Smisao je ponajprije poštivanje i povjerljivost samog postupka obiteljske medijacije..to je jedno od načela obiteljske medijacije. (1.1.4)«*). Načela koja su sadržana u Preporuci Odbora ministara Vijeća Europe br. R (98) o obiteljskoj medijaciji, a koja su sudionici prepoznali su između ostaloga da je medijator nepristran i neutralan. Nepristran u odnosu na strane u postupku te neutralan u odnosu na ishod postupka medijacije (*» Pogotovo da bude nepristrana i neutralna. Mislim da je etika povezana i sa tim da je to sve povjerljivo, osim naravno iznimki. (1.1.5) «*). Sudionici su prepoznali i preporuku da uvjeti pod kojim se odvija medijacija moraju jamčiti privatnost, rasprave tijekom postupka medijacije su tajne i ne mogu se kasnije koristiti, osim u skladu sa dogovorom stranaka ili u slučajevima koje predviđa nacionalno pravo (*»Etika za mene znači da se osobama sudionicima pristupa sa jednim odnosom povjerenja, aktivnog slušanja i uvažavanja njihovog dostojanstva.« (1.1.1), »Tijekom medijacije, potencijalno, medijator može doći do nekih informacija koje mogu biti etički dvojbene.« (1.1.5), »Ne dozvoljavam kolegama da iz mene izvuku nekakve informacije vezane uz obiteljsku medijaciju, stranke koje su u postupku obiteljske medijacije. (1.1.6)«*). Preporuka da medijatori trebaju posebnu pozornost posvetiti dobrobiti i najboljem interesu djeteta, poticati roditelje da se usmjere na potrebe djeteta te podsjećati roditelje da su oni prvi pozvani štititi djetetovu dobrobit je također prepoznata od strane sudionika (*»..i da ih usmjeravamo da taj dogovor bude usmjeren prema interesu djece « (2.1.1.)*). No preporuka da djecu treba informirati i savjetovati se s njima i nije baš prihvaćena (*»I kada se objasni koja je to težina zapravo na djetetu uključivanje i uplitanje u partnerske odnose , onda i oni najčešće shvate da djeca nemaju tu što raditi.« (2.1.6)*). Preporuka da medijator treba posvetiti posebnu pažnju u slučajevima zabilježenog nasilja u prošlosti ili opasnosti nasilja u budućnosti, kao i na učinak koji ova okolnost može imati na pregovaračke pozicije stranaka te razmotriti je li u tim okolnostima postupak

medijacije primjeren je prepoznata od strane obiteljskih medijatora (*»Mislilo se, nasilje je i ne treba ići u medijaciju pa se ipak procijenilo da se sa većinom takvih parova ipak može dosta kvalitetno raditi.« (1.1.9)*). Odgovori sudionika vezano uz sadržaj etike u obiteljskoj medijaciji se podudaraju sa Preporukom Odbora ministara Vijeća Europe br. R (98) u dijelu u kojem kažu da medijator nema ovlasti strankama nametnuti rješenje te da medijator treba dati pravnu informaciju ali ne i pravni savjet (*»Tu bude prilično izazovnih tema. Jako je bitno zadržati taj jedan profesionalni diskurs, razumjeti o čemu se radi. Mi čak na početku rada, ne samo medijacije, upoznajemo osobe što je naš posao, što ostaje kao profesionalna tajna a gdje mi nismo u mogućnosti zadržati za sebe informacije o kojima govore. Što izlazi izvan okvira informacija koje bi oni htjeli podijeliti a da ostanu među 4 zida.« (1.1.9)*).

Sudionici navode da etika u obiteljskoj medijaciji doprinosi praksi obiteljske medijacije te da je etika važna i za medijatore i korisnike usluge obiteljske medijacije (*»Mislim da doprinosi boljoj usluzi i da nekako ujednačava praksu i takav nekakav skup etičkih normi bi zapravo bio važan i medijatorima a vrlo vjerojatno i korisnicima koji bi onda iz toga imali bolji osjećaj sigurnosti u sam proces i povjerenje pa ako je na taj način to i postignuto možda to povećava i efikasnost samog procesa. Korisnik ima povjerenje u uslugu.« (1.1.10)*), *» I to je nešto što bi trebalo biti utkano u svaku profesiju pa i profesiju obiteljskog medijatora da se stalno propitujemo, preispitujemo, povećavamo neko osobno zadovoljstvo koliko smo mi kao medijatori zadovoljni nekim našim etičkim pristupom medijaciji, kako prema sebi..svakako prema korisnicima.« (1.1.11)*). To bi se moglo povezati sa teorijom profesionalnog identiteta Wackerhausena (2009.) navedenoj u uvodnom dijelu rada. Ista navodi da makro razina profesionalnog identiteta uključuje »javno lice« neke profesije koje je zapravo čini službeno prepoznatljivom. Izneseni stavovi da etika doprinosi boljoj usluzi tako da korisnik ima povjerenje u uslugu se može povezati sa percepcijom javnosti o profesiji obiteljske medijacije koja bi u tom slučaju bila pozitivno percipirana. Mikro razina profesionalnog identiteta prema autoru uključuje sve osobine i kvalitete koje bi osoba trebala imati da bi bila član neke profesije. To ne uključuje samo formalne kvalifikacije već i stečene vještine vezane uz praksu profesije između kojih je i profesionalna etika što je također dio profesionalnog identiteta.

Poznavanje etike u obiteljskoj medijaciji sudionici vide kroz samoprocjenu poznavanja obiteljske medijacije te kroz izvore stjecanja znanja iz područja etike. Nakon što su sudionici pridali značenje pojmu profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji zatraženo je da ocjene svoje osobno poznavanje etike u obiteljskoj medijaciji. Koristila se skala procjene od 1 do 10 koja nije bila predviđena protokolom intervjua ali se primijenila kako bi se sudionici lakše izjasnili.

Sudionici su navodili ocjene od 7 do 9 (*» Od 1 do 10 neka sedmica bi bila... dosta je to slično kao i sa socijalnim radnicima koji imaju svoju etiku.« (1.2.2), » na skali od 1 do 10 to bi bilo 8. Ne samo zbog godina provođenja ovog tipa postupka nego zbog utakmica u nogama u ovakvom poslu. « (1.2.9), » Ako bi sebe procjenjivala u kontekstu te moje primjene etičkog kodeksa struke na sam postupak rekla bih da sam tu 8 ili 9 na skali do 10 ali ako bih procjenjivala primjenu etičkih normi isključivo medijacije mislim da bi tu procjena bila puno manja obzirom moram priznati da specifičnosti etičkog kodeksa za medijaciju ne poznam baš« (1.2.10)). Sudionici su ocijenili svoje osobno poznavanje etike u obiteljskoj medijaciji relativno visokim ocjenama. No, kada se malo dublje zapitaju vezano uz etičke stavove u obiteljskoj medijaciji navode da zapravo ne poznaju specifičnosti etike obiteljske medijacije. Većina ljudi ima moralne stavove o tome što je dobro a što je zlo, dok malo ljudi ima etičke stavove (filozofski opravdane) (Lukić i sur., 2014., prema Zelenika, 2015.). Sudionici navode dva izvora osobnog poznavanja etike u obiteljskoj medijaciji: osobne vrijednosti (*»Moram priznati površno, ne jako dobro, više na nekom mom osobnom razmišljanju o tome. Nisam se puno bavila, proučavala materijale.« (1.2.11), »Nije to poznavanje. Nisam morala ništa specijalno učiti...Jednostavno to je intuitivni osjećaj da li nešto predstavlja etičko pitanje ili ne.« (1.2.6)), te obrazovanje i etiku bazične struke (*»Sjećam se tih predavanja sa studija.« (1.2.2), »Mislim da specifično za obiteljsku medijaciju nemam dovoljno znanja ali koliko ju razumijem i primjenjujem u skladu je sa etičkim načelima socijalnog rada. Pa onda malo nadogradnje u ovim nekim odrednicama vezanim za neutralnost i objektivnost.« (1.2.5)). Tu se javlja poveznica sa deskriptivnom etikom odnosno pitanjem moralnog subjektivizma koji je pojašnjen u prvom dijelu rada. Kada su u pitanju gore detektirani izvori osobnog poznavanja etike sudionika u vidu osobnih vrijednosti onda se može govoriti o moralnom subjektivizmu koji je zapravo vrsta moralnog relativizma i koji tvrdi da subjektivno mišljenje u konačnici određuje što je moralno ili nemoralno (Krkač, 2007.:51). Prema moralnom subjektivizmu pojedinac je taj koji je glavni izvor moralnog ponašanja i on je sam nositelj standarda kako u prosudbi što je to moralno, tako i u donošenju i primjeni moralnih pravila pritom ne pozivajući se na ništa drugo nego sam na sebe. Opasnost moralnog relativizma i subjektivizma leži u tvrdnji da u načelu bilo što može biti moralni standard te je to posve suprotno od normativne etičke teorije koja nam govori kakvi zapravo trebamo biti i što trebamo činiti. Normativna etička teorija je iznad samovolje kultura ili pojedinaca te bi tu spadao izvor osobnog poznavanja etike iz obiteljske medijacije u vidu obrazovanja ili etike bazične struke.***

Profesionalnu etiku sudionici povezuju i sa stjecanjem znanja u obiteljskoj medijaciji. Stjecanje znanja u obiteljskoj medijaciji vide kroz različite načine stjecanja znanja u obiteljskoj medijaciji ali i kroz organiziranje stjecanja znanja u obiteljskoj medijaciji. Temeljem odgovora sudionika utvrđuje se nekoliko načina za koje sudionici smatraju da bi se trebalo stjecati znanje o etici u obiteljskoj medijaciji: školovanje (*» Trebaju se kroz studij upoznati koja su etička načela te na koji način da budu zadovoljena u samom vođenju postupka a dalje onda ovisi o nama individualno. O našim osobinama, karakteristikama ličnosti, koliko smo inače etični u radu i životu.« (1.3.2), » Posebnim kolegijem sigurno. Nama je kolegij bio izborni ako se ne varam. Možda bi ga trebalo uvesti kao obvezni.« (1.3.6), » Možda ne školovanje predavanje tipa ex katedra već više neki interaktivni način.« (1.3.5)), dodatne edukacije (*»svakako kroz nekakvo osnovno obrazovanje za obiteljskog medijatora, svakako kroz dodatne edukacije, kroz zanimljive tematske skupove gdje bi se medijatori okupili a da to bude tema razgovora.« (1.3.10), »Kroz edukacije..kroz literaturu...«(1.3.9)), prorada nakon iskustva u radu (*».. Sigurno će se ljudi susretati sa etičkim dilemama kroz svoj rad. Nekako mi se čini da najviše tako, kroz dijeljenje iskustva.« (1.3.4), » Ja mislim inače da je dobro mjesto za to supervizija, da se u superviziju nekako uklopi i prorada etičkih načela pa onda konkretno i za obiteljsku medijaciju.« (1.3.5)) i etički kodeks (*» ...krovna udruga koju imamo i koje sam član bi možda ako već nije trebala donijeti etički kodeks koji bi onda vrijedio za članove grupe. Samim učlanjenjem bi onda bili informirani o etičkom kodeksu koji vrijedi za davanje i pružanje usluga.« (1.3.10), » Sigurno da imamo nekakav okvir, etički kodeks i slijediti nekakav protokol.« (1.3.8)). Ovo pitanje je također ukazalo i na mišljenje sudionika o tome tko bi trebao organizirati stjecanje znanja u obiteljskoj medijaciji. Iz odgovora sudionika se vidi da bi to bio studij socijalnog rada (*»Najvjerojatnije tijekom samog studija...« (1.3.1), » Trebaju se kroz studij upoznati...« (1.3.2), » Posebnim kolegijem sigurno...« (1.3.6), » Možda ne školovanje predavanje tipa ex katedra već više neki interaktivni način.« (1.3.5),» Pa vjerojatno tijekom studija..« (1.3.10), » Pa svakako kroz nekakvo osnovno obrazovanje za obiteljskog medijatora« (1.3.11)) i udruga obiteljskih medijatora (*»Ciljana tema našeg susreta, da li kroz udrugu...« (1.3.11), ». A s druge strane udruga krovna koju imamo i koje sam član...« (1.3.10)). To znači da mišljenje sudionika odražava suštinu normativne etike koja nam kaže što trebamo činiti i kakvi trebamo biti te povezuje različite moralne norme, pravila i vrijednosti društva. Na ovaj način sudionici iskazuju mišljenje da mora postojati sadržaj i opravdanje za ono što trebamo učiniti i kako se ponašati kao profesionalna zajednica te da isto treba biti propisano ili određeno u ovom slučaju od strane studija socijalnog rada ili udruge obiteljskih medijatora.******

Profesionalnu etiku u obiteljskoj medijaciji sudionici vide i kroz unaprjeđenje obiteljske medijacije kroz etiku. Mišljenja ispitanika su podijeljena oko toga može li etika unaprijediti obiteljsku medijaciju.

Jedan dio sudionika misli da etika može unaprijediti obiteljsku medijaciju kao oblik kontinuiranog rada na sebi (*»Etika za mene znači kontinuiran rad na sebi i kontinuirano podsjećanje obiteljskog medijatora da ne izlazi iz nekakvih tračnica jer morate znate da je postupak obiteljske medijacije iznimno zahtjevan jer uvijek imate dvije suprotstavljene strane koje su jako posvađane i često je prisutno puno gorčine i puno negativnih emocija. Upravo etika i stremljenje ka održavanju etike zapravo medijatoru pomaže da ostane profesionalan i da se na kraju postupka dobro osjeća sa onim što radi. Mislim da na to treba neprekidno podsjećati i podsjećati se.« (1.4.1), » Po mom mišljenju ona može unaprijediti na način da nas kao medijatore propituje, navodi nas na razmišljanje i time naš interes za medijaciju drži stalno svježim. Za svaku profesiju, pomagačku, rad s ljudima, uljuljkivanje u postojeći način ponašanja nosi sa sobom jedan rizik podlijeganja predrasudama ili nešto. A ovakvo stalno propitivanje nas osvježava i jača naša znanja i postupanja.« (1.4.11)) dok drugi dio sudionika smatra da ne može jer je etika nedjeljiva od same osnove obiteljske medijacije (*» Ne mislim da može nešto spektakularno doprinijeti. Mislim da je etično postupanje ono što mora biti baza svake medijacije, kao i savjetovanja i psihoterapijskog procesa. Etičnost u postupanju mora biti prema našim strankama. Čim radiš sa drugim ljudima je to početak. Nekako mi je teško zamisliti bez toga, uopće i jedno pomagačko zanimanje. Mislim da ne može nešto doprinijeti ali mora stalno biti tu.« (1.4.12)) i već se nalazi kao sastavni dio profesionalnog identiteta obiteljskog medijatora (*» Mislim da se bez etike baš ne može provoditi. Jer ako ne poštuješ etička načela onda to baš i nije medijacija kakva bi trebala biti.« (1.4.7)).* Jedan dio sudionika smatra da je etika zapravo dodatni dio koji se nadograđuje na obiteljsku medijaciju dok drugi dio smatra da je to sastavni i već ugrađeni dio profesije obiteljske medijacije i profesionalnog identiteta bez kojeg ne bismo bili prepoznatljivi kao profesionalna skupina. To se može povezati sa modernim pogledom na profesionalne kompetencije koje se temelje na trokutu znanja-vještina-vrijednosti (Drisko, 2014., prema Buljevac, 2020.). Mjerilo kompetentnosti nije samo djelotvornost već i osobni odnos stručnjaka prema profesiji što znači da i djelotvornost i osobni odnos sudjeluju u izgradnji profesionalnog identiteta. Kompetentan stručnjak istovremeno razvija kognitivnu, afektivnu i psihomotornu razinu (Bracy, 2018.). Afektivna razina kompetentnosti, koja je za ovaj rad ujedno i najzanimljivija se odnosi na proces profesionalne socijalizacije i uključuje odnos prema osobnim, društvenim, političkim i profesionalnim**

vrijednostima. Očekuje se da stručnjak može razumjeti profesionalne vrijednosti, propitati ih, razriješiti potencijalne sukobe vrijednosnih okvira i usvojiti ih (Bracy, 2018. prema Buljevac, 2020.).

6.2 Osobna iskustva obiteljskih medijatora s primjenom etičkih standarda

Drugo istraživačko pitanje je bilo usmjereno na stjecanje uvida u dosadašnja iskustva obiteljskih medijatora s primjenom etičkih standarda. Tematsko područje osobnih iskustava obiteljskih medijatora rezultiralo je sa specifičnim temama koje se odnose na iskustva sa javljanjem etičkih pitanja tijekom provođenja obiteljske medijacije, načine rješavanja etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji i neetičnost u postupanju obiteljskih medijatora.

Tablica 6.2 Osobna iskustva obiteljskih medijatora s primjenom etičkih standarda

Tematsko područje: Osobna iskustva obiteljskih medijatora s primjenom etičkih standarda	
Tema	Kategorija
Pojava etičkih pitanja tijekom provođenja obiteljske medijacije	Nastaviti ili prekinuti medijaciju Ravnoteža moći Prebrzo postizanje sporazuma Miješanje uloge CZSS-a i obiteljskog medijatora Provođenje obiteljske medijacije kod nasilja Etička pitanja vezana uz djecu Nepristranost i neutralnost obiteljskog medijatora Obiteljski medijator – »tihi partner djece« Formalno vođenje postupka
Načini rješavanja etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji	Razgovor sa sobom Razgovor sa kolegama ili profesorima Razgovor sa korisnicima
Neetičnost u postupanju obiteljskih medijatora	Nepostojanje iskustva neetičnosti Iskustvo rada sa ljudima koji su osobno poznati
Utjecaj etičkih pitanja na obiteljske medijatore	Učinci na osobnoj razini Učinci na profesionalnoj razini

Etika predstavlja izbore koji su nam važni a izbori koji su nam važni zapravo su etičke dileme (Cohen, 2019., prema Perić, 2020.). Sudionici navode različita iskustva vezana uz pojavu etičkih pitanja tijekom provođenja obiteljske medijacije. Neki sudionici navode da nekada ne znaju da li treba nastaviti ili prekinuti medijaciju (*»Pa znaju se javiti slučajevi koji jednostavno nisu za medijaciju. Tanka je granica nekada da li ovo trebam nastaviti ili prekinuti... To je nešto na što kao medijator trebaš obratiti pažnju, ne puštati dalje taj razgovor, da se rasplamsava nekakva patologija i sadržaj kojemu tu nije mjesto. Svašta se može dogoditi i na te stvari treba paziti i treba znati kada zaustaviti čitav proces a ljudima to treba objasniti na način koji je njima razumljiv i profesionalan.« (2.1.1)*). Obiteljski medijatori navode da im ponekada dođu u obiteljsku medijaciju parovi kod kojih centar za socijalnu skrb nije utvrdio elemente nasilja pa se u postupku obiteljske medijacije pokaže da se zapravo radilo i o prikrivenom jačem intenzitetu nasilja. Postavljaju pitanje što tada učiniti, nastaviti ili prekinuti postupak. Sukladno zakonskim normama takvo nasilje se mora prijaviti. S druge strane ističu da se i sa takvim korisnicima nekada može raditi, osobito ako su odvojeni i situacija se smirila tijekom proteka vremena ali činjenica da su prijavili nasilje utječe na njihovu pristranost i neutralnost.

Ravnoteža moći je također jedno od etičkih pitanja koja se javljaju kod obiteljskih medijatora (*»Kako pritom postupiti? A da se ne naruši ravnoteža moći, da li se taj jedan osjeća dovoljno sigurno. Nama su dovodili ljude na medijaciju iz zatvora u pratnji pravosudne policije. Policajac je sjedio ispred mog ureda. Situacije gdje je jedan sjedio u jednoj a drugi u drugoj prostoriji...shuttle medijacija. Ima cijeli niz manevarskih mehanizama u kojima se to može raditi ali koliko je to etično? Osobna dilema. Što ja na taj način radim? Da li to znači da ja takvim svojim postupkom podržavam što je ovaj nešto od toga napravio.« (2.1.9)*). Obiteljski medijatori su često svjedoci neravnoteže moći kod sudionika obiteljske medijacije. Osobito u situacijama kada se sklapa sporazum i vidi se da unatoč trudu obiteljskog medijatora da održi ravnotežu moći u postupku ta ravnoteža moći jednostavno životno nije jednaka. Npr. žena bez radnog iskustva jer je uvijek brinula o djeci, u potpunosti financijski ovisna o mužu koji je oduvijek dobro zarađivao. Nema novaca za odvjetnike te pristaje na manje u sporazumu jer se ne može u potpunosti boriti za bolju poziciju.

Sudionici navode i etičku dilemu oko prebrzog postizanja sporazuma (*»kada brzo postignu sporazum, malo im je trebalo i na prvom susretu već dođe do sporazuma a zbog žurbe jedne i druge strane.... A unaprijed već kao medijator možete primijetiti da to neće držati vodu i s druge strane zaživjeti.« (2.1.2)*) kao i formalnog odrađivanja obiteljske medijacije kada parovi dođu samo po papir (*»Znala sam odraditi medijaciju da sa klijentima nisam ostvarila nikakav*

vizualni kontakt nego bih išla pokriti papire. Telefonski bi mi rekli da su suglasni, potpišu ga digitalno, ja ga vratim. Eto to je dilema Koliko je etički provesti medijaciju a da ne ostvariš skoro nikakav kontakt, a oni su sklopili plan.» (2.1.8.)). Obiteljski medijatori ističu da se etička dilema javlja kada sudionici obiteljske medijacije vrše pritisak da se medijacija održi u jednom do dva susreta, a oni već iz iskustva znaju da takvi sporazumi nisu održivi jer nisu dobro prorađeni, sudionici nisu dovoljno informirani i ne uspije se provesti faza testiranja realnosti. Etička dilema se javlja i kod parova koji žele »samo papir« pa tvrde da ni postupak obiteljske medijacije ne treba provesti ali obiteljski medijatori znaju da trebaju provesti taj postupak radi kvalitete sporazuma te zakonske obveze trajanja postupka obiteljske medijacije.

Navode i slučajeve miješanja uloga iz centara za socijalnu skrb i obiteljskog medijatora obzirom su većinom bili zaposlenici centara za socijalnu skrb (*»Malo mi se brkala uloga u centru i uloga obiteljskog medijatora« (2.1.3), »Dio etičkih pitanja se odnosio na koliziju mojih radnih uloga... Ja imam ugovor na obiteljski centar a radim poslove centra za socijalnu skrb.« (2.1.12)).* Etičke dileme koje su tu istaknuli su vezane uz miješanje uloga. U jednom trenutku su socijalni radnici ili psiholozi u centru za socijalnu skrb i obavljaju poslove u skladu sa profesionalnim identitetom te struke a u drugom trenutku moraju preuzeti drugi profesionalni identitet koji se u određenim dijelovima razlikuje od prvoga. Npr. neutralnost nije karakteristična za profesiju socijalnog rada. Socijalni rad bi trebao biti proaktivan, boriti se za određene vrijednosti te stoga nikako nije neutralan u odnosu na sadržaj rada. Kod obiteljske medijacije dolazi do supresije u odnosu na sadržaj rada te obiteljski medijator ne može neke stvari direktno izreći kao što bi to učinio u ulozi socijalnog radnika ili psihologa. Stječe se dojam kao da doživljavaju da su na raskrižju između jedne i druge profesije, a profesionalni identiteti nisu nužno integrirani.

Sudionike »muče« i etička pitanja vezana uz provođenje obiteljske medijacije u situacijama nasilja (*»Nasilje blažeg oblika..uvijek se pitaš da li unatoč tom blažem obiteljskom nasilju da li medijacijom ipak mogu postići neke dogovore. Sama činjenica da je nasilje ne znači da ćeš odbaciti mogućnost medijacije.« (2.1.3)).* Obiteljski medijatori navode da su etičke dileme najčešće vezane uz to kada je prisutnost nasilja i koji intenzitet nasilja je prepreka za obavljanje postupka medijacije. Ukoliko je nasilje niskog intenziteta ili situacijsko, obiteljsku medijaciju je po njima moguće provesti a može se i odbiti zbog prisutnosti nasilja jer je to predviđeno u propisima. Svaki obiteljski medijator u slučaju te etičke dileme odlučuje sam. Neki obiteljski medijatori provode medijaciju i kod jačeg intenziteta nasilja. Ističu da je potrebno pažljivo razmotriti postoje li elementi za nastavak postupka obiteljske medijacije te da li je etično provoditi takav postupak. To zahtijeva i određenu razinu organizacijske podrške u rješavanju

takvih etičkih dilema. Mnogi sudionici istraživanja smatraju da ne bi trebali o složenijim etičkim dilemama sami odlučivati.

Pitanja vezana uz djecu su posebno etički osjetljiva i na tom području se javljaju razne etičke dileme koje sudionici navode. Sudionici su u ovim slučajevima izražavali etičku dilemu da li tijekom provođenja obiteljske medijacije trebaju i u kojoj mjeri intervenirati da roditelji postizu sporazum u interesu djece (*»Koliko su nekad roditelji unatoč narušenim odnosima i komunikacijama sposobni sudjelovati u medijaciji? Ako bi to bila etička pitanja meni se ona najčešće javljaju.« (2.1.11)*). S druge strane je uputa da roditelji sami moraju doći do sporazuma uz minimalno navođenje obiteljskog medijatora. Ponekad do sporazuma dođe, a obiteljskom medijatoru se čini da nije baš u najboljem interesu djeteta (*» Pa kada postignu dogovor...oko nekih stvari bi poslije razmišljala koliko je to zapravo dobro. Oni uglavnom ako se radi o roditeljskoj skrbi...možda bih intervenirala u slučaju da sam socijalni radnik u obitelji a na ovaj način pomazemo im kao obiteljski medijatori. Muči me koliko je taj dogovor u interesu djece. Ali opet oni ga postignu i kao takav je vrijedan.« (2.1.2)*). Postavlja si pitanja da li u tom slučaju treba intervenirati i što učiniti. Sudionici su iznijeli i etičku dilemu uključivanja djece u obiteljsku medijaciju (*»Uključivanje djece u medijaciju. Često roditelji partneri koji su u postupku povuku to pitanje...ja smatram da su to pitanja partnerskih odnosa koje bi roditelji trebali sami rješavati bez uključivanja djece.« (2.1.6)*). Neki sudionici smatraju da je etički opravdano uključivanje djece u obiteljsku medijaciju (*» Što se tiče djece, uključujem djecu... Uključujem ih na način da sa djecom razgovaram. Pripremim ih da ću ja provesti razgovor sa djecom individualno i da je moja procjena. Ako procijenim da za djecu nije dobro da sudjeluju onda oni ne sudjeluju. Čekam da oni uvažavaju moju informaciju koju ću im prenijeti. Možda je tu sad pitanje etičke dileme koliko je u redu da ja stavljam u kontekst sudionike, da oni vjeruju.« (2.1.8)*) dok drugi smatraju da nije etički opravdano ispitivati djecu u obiteljskoj medijaciji i time na njih stavljati težinu dogovora (*»Uključivanje djece u medijaciju. Često roditelji partneri koji su u postupku povuku to pitanje. Međutim ja do sada nisam imala slučajeve uključivanja djece baš iz razloga jer ja smatram da su to pitanja partnerskih odnosa koje bi roditelji trebali sami rješavati bez uključivanja djece.« (2.1.6)*). Smatraju da je odgovornost za sporazum isključivo na roditeljima.

Sudionici su najviše spominjali etička pitanja vezana uz nepristranost i neutralnost u ulozi obiteljskog medijatora (*»Morala sam se jako suzdržati da ne uskočim u cipele socijalnog radnika i da ga ne upozorim da je dužan plaćati uzdržavanje od trenutka kada je prestala bračna zajednica..tu sam više onako okolo...te je etički upitno njegovo ponašanje.a za mene je bilo izazovno da ostanem nepristrana i neutralna..da ga ipak informiram o obavezi*

na okolni način . To je izazov obiteljskom medijatoru da u svom radu ostane nepristran i neutralan a vidi da se neka osoba ne ponaša baš etički.« (2.1.4)). Biti nepristran u odnosu na strane u postupku i neutralan u odnosu na sadržaj obiteljske medijacije kao što obiteljska medijacija predviđa nije lako kada se istovremeno rade i drugi poslovi. Jedan dio obiteljskih medijatora isključivo radi obiteljsku medijaciju. Jedan broj njih radi i savjetovanje što je sličan profesionalni identitet dok jedan broj obiteljskih medijatora radi sa žrtvama nasilja, poslovima zaštite prava i interesa djece, smještaja djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi, izricanju mjera obiteljsko pravne zaštite što je različiti profesionalni identitet u kojem nisu neutralni u odnosu na sadržaj. Iako je jasno pravilo da obiteljski medijator nikada ne radi obiteljsku medijaciju sa korisnicima s kojima je radio u centru za socijalnu skrb, ti poslovi u kojima se bori za prava djece utječu na njihove vrijednosti, a te vrijednosti utječu na proces rješavanja etičkih dilema. Svaki od sudionika rješava etička pitanja s kojima se susreće u obiteljskoj medijaciji na svoj način no međutim mogu se temeljem iznesenih odgovora razlikovati tri načina: razgovor sa sobom (*»Najviše sama sa sobom. Jer jednostavno proces je takav da ne dozvoljava. Imala sam promišljanja itekako kada oni odu.«* (2.3.2), *» Razmislim zbog čega je do nečega došlo, da sam mogla drugačije, što u tom trenutku mi je zasmetalo i zbog čega.«* (2.3.6), razgovor sa kolegama (*»U par navrata sam zvala kolegice s kojima sam studirala pa se posavjetovala s njima«* (2.3.12), *»konzultiramo se sa kolegama koji imaju slično iskustvo ili imaju dovoljno profesionalnog iskustva da nas mogu razumjeti i da nam mogu pomoći u nekoj eventualnoj etičkoj dilemi.«* (2.3.1)), razgovor sa profesorima (*» kada je bila kolizija radne uloge sam zvala profesoricu na faksu i izdiskutirala sa njom.«* (2.3.12)) ili razgovor sa korisnicima usluge (*»Pa proširivanje, razgovor o tome. Sa strankama. Da sama sebi pojasnim.«* (2.3.6), *» Nekad na kraju kada završimo pitam ih nekoliko pitanja vezano za to, čisto da si razriješim svoje nedoumice a nekada razmišljam nekoliko dana i onda zaboravim.«* (2.3.5)).

Etička dilema da li je obiteljski medijator tihi partner djeci se također pojavila kod sudionika istraživanja (*»je li medijator uistinu tihi partner djece..koliko se medijator treba brinuti..i gdje je tu granica do koje dolazi odgovornost roditelja«* (2.3.11)). Sama činjenica da obiteljski medijatori prepoznaju da imaju etičke dileme i da traže pomoć je dobra jer znači da se radi o etičkim izborima koji su im važni. Etička dilema je kompleksna situacija u kojoj dolazi do sukoba između etičkih principa i vrijednosti. Obveza i dužnost nasuprot pravедnosti. Nasuprot toga postoji i etična sljepoća.

Sudionici su tijekom iznošenja svojih osobnih iskustava s primjenom etičkih standarda iskazali da velika većina obiteljskih medijatora nije primijetila neetičnost u postupanju obiteljskih

medijatora niti primijetila neetično postupanje (*»Nisam se susrela s tim. Ne mogu reći« (2.4.1), »Na sreću ili na žalost ne jer sam sama u svom obiteljskom centru i jer jedina radim medijaciju.« (2.4.2)*). Kod sudionika koji su primijetili neetičnost u postupanju obiteljskih medijatora, u jednom slučaju se radi o posrednom iskustvu (*»Pa čula sam na superviziji...« (2.4.9)*), a u drugom slučaju neposrednom iskustvu (*»Jesam. Bilo je to kršenje pravila neutralnosti i rad sa ljudima koji su bili osobno poznati, kao iz usluge.« (2.4.6)*). Prema Perić (2020.) ljudi vide ono što žele zbog čega im često promaknu kontradiktorne informacije kad je u njihovom interesu ostati u neznanju. Nije moguće utvrditi da li u ovom istraživanju postoji određen broj sudionika koji navode da nisu primijetili neetično postupanje jer su im promakle kontradiktorne etičke informacije ili ih zaista velika većina, nije imala priliku vidjeti rad drugog obiteljskog medijatora, što onda predstavlja poseban problem koji bi bilo vrijedno istražiti u nekom drugom radu. Samo je jedan sudionik istraživanja uočio etički problem rada sa ljudima koji su joj osobno poznati a tražili su uslugu (*»rad sa ljudima koji su bili osobno poznati, kao iz usluge..(2.4.5)*).

Na pitanje utjecaja etičke dileme na obiteljskog medijatora sudionici su dali različite odgovore da im to utječe na život na osobnoj razini (*» više me to muči na nekoj osobnoj razini.« (2.5.2), » Ponekad naravno to utječe na mene i kao osobu. Nekad poslije završetka medijacije o tim nekim pitanjima znam razmišljati ali nekako mi se čini važno, nekad stignem nekada ne, nakon svake završene medijacije nekako sabrati svoje misli.« (2.5.11)*) i na profesionalnoj razini (*»Utječe kao na stručnjaka u smislu kompetencije i profesionalnosti.« (2.5.11), »Kao na stručnjaka utječe na mene na način..mislim da se ne daje dovoljno prostora ... (2.5.5)*). Sudionici iznose da im na osobnoj razini etičke dileme utječu na način da te dileme »nose kući«, razmišljaju o njima pa im se nekada javi i nova ideja, rješenje situacije. Na profesionalnoj razini utječe na način da se propituju o vlastitoj kompetentnosti i dojmu koji ostavljaju u profesionalnoj ulozi obiteljskog medijatora te kako unaprijediti svoj rad.

Dio sudionika navodi da ne može odvojiti osobnu i profesionalnu razinu (*»Teško mi je odvojiti osobno i profesionalno.« (2.3.5), »Teško mi je razdvojiti te kategorije jer mi koliko smo stručnjaci smo i osobe sa svojim vrijednosnim sustavom. Osobno to baš ne dijelim. Meni je to prilično naslonjeno jedno na drugo.« (2.5.10)*) što navodi na zaključak da se osobna i profesionalna razina funkcioniranja stalno dodiruju i isprepliću, a tako bi se objasnio i utjecaj etičke dileme. No ponašanje koje je prihvatljivo u svakodnevnom životu ne mora biti prihvatljivo u kontekstu obavljanja svojeg posla. Tako i ponašanje za vrijeme obavljanja posla može biti neprimjereno u svakodnevnom životu. Obavljanje profesije ipak zahtijeva određene

standarde ponašanja. Postoje situacije u kojima nismo svjesni koliko naš vrijednosni sustav utječe na naše odluke te trebamo biti u stanju kontrolirati prenošenje osobnih vrijednosti u profesionalnu praksu.

6.3 Dostupnost profesionalne podrške za rješavanje etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji

Treće istraživačko pitanje je bilo usmjereno na pitanje kako obiteljski medijatori doživljavaju dostupnost profesionalne podrške za rješavanje etičkih pitanja s kojima se susreću u provođenju obiteljske medijacije. Tematsko područje dostupnost profesionalne podrške za rješavanje etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji rezultiralo je sa specifičnim temama koje se odnose na iskustvo obiteljskih medijatora u dobivanju profesionalne podrške u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji, prijedloge za unaprjeđenje profesionalne podrške u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji i prijedloge za osobnu podršku u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji.

Tablica 6.3 Dostupnost profesionalne podrške za rješavanje etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji

Tematsko područje: Dostupnost profesionalne podrške za rješavanje etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji	
Tema	Kategorija
Iskustvo profesionalne podrške u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji	Nedostupnost profesionalne podrške Profesionalna podrška - Komora socijalnih radnika Profesionalna podrška - Studij socijalnog rada Profesionalna podrška - Stručnjaci za superviziju Neprofesionalna podrška - Kolege obiteljski medijatori
Prijedlozi za profesionalnu podršku u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji	Profesionalna podrška - Predavanja Profesionalna podrška - Radionice Profesionalna podrška - Supervizija Profesionalna podrška - Literatura
Prijedlozi za osobnu podršku u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji	Praćenje stručne literature Rad na sebi »Dati si vremena« Promišljanje u prirodi

Na pitanje o dostupnosti profesionalne podrške za rješavanje etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji, sudionici navode nekoliko odgovora. Jedan dio navodi da ne postoji profesionalna podrška (*»Nemam saznanja niti o nekom drugom. Nemam uopće doticaja.. uopće nisam ni sa kim pričala da smo razmjenjivali takva iskustva. Nažalost ne. Možda sam malo izolirana. Možda da nas je dvoje..nemam s kim podijeliti iskustva « (6.3.2), » Ne znam. Nisam čula ništa. (6.3.4)). Jedan sudionik prepoznaje kao profesionalnu podršku Komoru socijalnih radnika (*»Mogu se obratiti u komoru..ima povjerenstvo za etička pitanja i to sam čak učinila jedanput i dopalo mi se kakvu sam podršku dobila...« (6.3.5)). Sudionici prepoznaju još i podršku profesora sa studija socijalnog rada (*»Prepoznajem mogućnost konzultacije sa profesorima na faksu.. mislim da je tu konzultacija, uživo ili preko zooma, da bi to najkorisnije bilo. Da postoji netko koga se može nazvati...« (6.3.12), »...postoje profesori. Meni je prof. uvijek prva stepenica, s njom imam dobru komunikaciju pa je to neka olakotna okolnost. Nisam se nikada obratila nikom iz ministarstva. « (6.3.8)) i superviziju (*»Koliko znam, znam da postoje supervizije gdje se razgovara o mnogim tim stvarima koji medijatore muče u provođenju..tamo se dotiču i tih etičkih pitanja. Mislim da je supervizija dobar način rješavanja tih nedoumica. « (6.3.3), » Redovita supervizija koju smo i do sada imali ..sada da li se zvala metoda ili drugačije..mislim da se kroz bilo koji oblik supervizije mogu ta etička pitanja propitivati.« (6.3.11)). Veliki broj sudionika govori o tome da ne znaju postoji li profesionalna podrška za rješavanje etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji. Također, veliki dio njih iznosi problem osjećaja izoliranosti i usamljenosti u obavljanju poslova obiteljske medijacije pa tako i u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji. Samo je jedan sudionik prepoznao mogućnost dobivanja profesionalne podrške u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji od strane Komore socijalnih radnika koja ima etičko povjerenstvo. Nekoliko sudionika je na pitanje profesionalne podrške spomenulo da ponekad traže pomoć profesora sa studija socijalnog rada koje percipiraju kao dostupne. No najveći broj sudionika je izdvojio superviziju kao najbolji oblik profesionalne podrške kako za sve ostalo tako i za rješavanje etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji. Supervizija je jedan od najvažnijih načina osiguravanja kvalitete rada stručnjaka u pomagačkim profesijama. Stjecanje kompetencija je pod utjecajem prijašnjeg profesionalnog znanja i iskustva rada s obiteljima, specifičnosti izobrazbe za obiteljske medijatore, ali i supervizije (Sladović Franz, 2020.).****

Kao neprofesionalni i neorganiziran oblik podrške sudionici prepoznaju podršku kolega (*»Kada zapnem u neku dilemu etičko ili tehničko pitanje vezano uz obiteljsku medijaciju rado se obraćam kolegama koji su i sami medijatori i mogu s njima podijeliti pitanje, naravno , bez imena i prezimena..« (6.3.1), » Ja praktiram neku interviziju. Sa kolegicama obiteljskim*

medijatoricama mogu propitivati neka vlastita pitanja. Bez priče o sudionicima. Da opet s jedne strane čuvamo i taj jedan etički pristup prema njima. Da su oni zaštićeni. To bi bio intervizijski susret.» (6.3.11)). Intervizija je vrsta supervizije u kojoj grupa kolega promišlja o problemu važnom za njihovu djelatnost. To je mjesto učenja, usavršavanja i međusobne podrške. Uloge u intervencijskoj skupini nisu unaprijed određene, već ih svi članovi fleksibilno preuzimaju. U ovom slučaju možda ne može se govoriti o pravoj interviziji obzirom se radi o spontanoj komunikaciji koja ne obuhvaća uvijek kolege obiteljske medijatore već i kolege iz centra za socijalnu skrb koji rade na drugim poslovima.

Sudionici istraživanja vide načine pružanja profesionalne podrške u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji od strane udruge obiteljskih medijatora i poslijediplomskog studija u vidu dodatnih edukacija, predavanja, radionica (*»Koliko god mi bili školovani ja mislim da periodične dodatne edukacije, predavanja i radionice su isto dobro došle. Mogu se organizirati od strane društva medijatora i studija poslijediplomskog. Kontinuirani rad na sebi je ključ za sve poslove ovog tipa pa i medijaciju.« (6.3.9)).* Najveći broj sudionika vidi i dalje mogućnost pružanja profesionalne podrške u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji putem supervizije (*» Silno mi je potrebno i htjela bih se uključiti u neku superviziju baš vezano uz medijaciju... Možda će iskustva i problemi na koje nailaze druge kolege i meni pomoći u tom radu. Da ga unaprijedim ili se pripreim na neke poteškoće. Doslovno sam tako sama sa sobom...« 6.3.2), » Supervizija je bila jako korisna. Taj oblik podrške bi svakako trebalo nastaviti. Ali trenutno koliko ja imam saznanja ga nema. Mi smo bili uključeni u superviziju.« (6.3.6).* Jedan sudionik je spomenuo mogućnost brošure, letka koji je u bilo kojoj drugoj formi osim etičkog kodeksa (*» Mislim da neka brošura, letak koji je u bilo kojoj drugoj formi osim etičkog kodeksa.« (6.3.12))* i jedan je spomenuo pomoć nadležnog ministarstva (*»Obično se kreće od ministarstva. Ne znam tko bi drugi ako ne ministarstvo tu predložiti nešto drugo.« (6.3.2)).* Sudionici navode želju za daljnjim edukacijama, radionicama, supervizijama odnosno želju za daljnjim profesionalnim usavršavanjem za koje iskazuju da im u velikoj mjeri nedostaje. Supervizija je spomenuta u Pravilniku o sadržaju i načinu vođenja registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (Narodne novine, 2021.) gdje se navodi da je obiteljski medijator upisan u Registar obiteljskih medijatora dužan u razdoblju od dvije godine sudjelovati na najmanje 5 sati individualne supervizije, 20 sati grupne methodske ili edukativne supervizije. Sudionici istraživanja procjenjuju superviziju kao pozitivan oblik profesionalne podrške ali smatraju da je ima premalo.

Kao prijedloge za osobnu podršku sudionici navode praćenje stručne literature (*»Pratiti stručnu literaturu...«* (6.3.3.), *» ...uglavnom razmišljajući sama sa sobom i eventualno konzultacija sa nekom stručnom literaturom gdje bi mogla pronaći inspiraciju za promišljanje i donošenje neke odluke o etičnosti. «* (6.3.10)), rad na sebi (*»Razmišljam da dođem do nekakvog zaključka.«* (6.3.2), *» Razmisliti i pustiti da se stvari pomalo slegnu.«* (6.3.4), *» Učim.. dobro je da radim raznoliko..ne samo medijaciju..idem i na psihoterapiju...«* (6.3.8)), „davanje si prostora“ (*» Dam si vremena i prostora da tome posvetim neko vrijeme.«* (6.3.10)) i promišljanje u prirodi (*»Ja sam tip koji ode u prirodu i na taj način rješava. Punim baterije vikendom u prirodi.«*(6.3.6), *» Idem u prirodu. «* (6.3.7)). Svi sudionici očekuju da inicijativa za rješavanje etičkih pitanja krene od nekog vanjskog dionika.

6.4 Preporuke obiteljskih medijatora za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji

Četvrto istraživačko pitanje je bilo usmjereno na pitanje koje bi bile preporuke od strane obiteljskih medijatora da bi se unaprijedila profesionalna etika u obiteljskoj medijaciji. Tematsko područje preporuke obiteljskih medijatora za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji je rezultiralo sa specifičnim temama koje se odnose na mogućnost unaprjeđenja etičkih kompetencija obiteljskih medijatora, preduvjete za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji te mogućnost unaprjeđenja profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji.

Tablica 6.4. Preporuke obiteljskih medijatora za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji

Tematsko područje: Preporuke obiteljskih medijatora za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji	
Tema	Kategorija
Mogućnost unaprjeđenja etičkih kompetencija obiteljskih medijatora	<ul style="list-style-type: none"> Suradnja sa inozemnim stručnjacima Redovita supervizija Učenje temeljem iskustva Povezivanje zajednice obiteljskih medijatora Etičko tijelo unutar udruge obiteljskih medijatora Vlastiti etički kodeks Kontinuirani rad na sebi
Preduvjeti unaprjeđenja profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji	<ul style="list-style-type: none"> Mogućnost rada obiteljske medijacije unutar udruge obiteljskih medijatora Supervizija Platforma za obiteljske medijatore Razvitak sumedijacije Tematske edukacije iz etike za obiteljske medijatore Imenik osoba kome se obratiti za etička pitanja u obiteljskoj medijaciji

Mogućnosti unaprjeđenja profesionalne etike u području obiteljske medijacije	Razvitak modela učenja po iskustvu Profesionalna etička pravila Praćenje novih spoznaja i unaprjeđenje prakse Jačanje znanstvene baze obiteljske medijacije Supervizija
--	---

Sudionici istraživanja vide mogućnost unaprjeđenja etičkih kompetencija obiteljskih medijatora kroz suradnju sa inozemnim stručnjacima (*»Uvijek sam za edukaciju, proširivanje znanja. To je mlada disciplina u RH. Možda je malo predugo u začetku. Ja bih voljela da se malo bržim tempom razvija. Baš zato što je radim smatram da je korisna ali možda nekakva suradnja sa inozemnim predavačima, osobito iz onih zemalja koji imaju puno razvijeniju praksu obiteljske medijacije od nas. Da ne tapkamo u mraku nego dobijemo neka korisna znanja iz stečene prakse „know how“ inozemnih predavača i stručnjaka.«(6.4.1)*), redovita supervizija (*»Pretpostavljam netko od profesora ili profesorica sa studija koji se bave supervizijom. Već sam se i raspitivala o tome. Po novom zakonu moramo proći proces supervizije jedanput u dvije godine. Ja se nadam da će se nešto organizirati. Netko tko radi superviziju. Pretpostavljam da bi inicijativa trebala ići sa studija.« (6.4.2)*), učenje temeljem iskustva (*»Po meni najviše razmjena iskustava. Uvijek postoji mogućnost unaprjeđenja. Teško je . U većim sredinama možda postoji i više. Bitno je imati više iskustva u provedbi..«(6.4.7)*), povezati bolje zajednicu obiteljskih medijatora (*»Mislim da bi trebalo prvo oko zajednice obiteljskih medijatora malo napraviti bolju koheziju, druženje, neku internu komunikaciju ali da postoji kontinuirano mjesto za raspravu, formalno ili neformalno. To je prvi preduvjet, da ima neka masa ljudi koji su obiteljski medijatori, koji su udruzi ili bilo gdje gdje se takve stvari mogu raspraviti. « (6.4.5)*), etičko tijelo unutar udruge obiteljskih medijatora (*»Ja nisam sklona udrugama, komorama ali dobro je da postoji nekakvo tijelo..obzirom da postoji udruga bilo bi dobro da ta udruga unutar sebe ima nekakav pravilnik koji obvezuje medijatore..da udruga organizira kroz svoje neko strukovno tijelo..da ima svoje etičko tijelo koje će se moći baviti tim pitanjima.«(6.4.8)*), vlastiti etički kodeks (*»Mislim da treba imati svoj kodeks..nemam tu nikakvu dilemu..i zakonski okvir kaže da medijaciju može raditi bilo tko, psiholog, socijalni radnik, pedagog, pravnik.« (6.4.1)*), *».. kao donošenje dokumenata kojim bi jasno bila definirana etička pravila..« (6.4.10)*), *».. ali možda bi i neki etički kodeks medijatora bio. Svaka profesija ga ima pa mi se čini da je dosta*

poopćen. Mora biti takav da bi bio prihvatljiv.» (6.4.11)) i kontinuirani rad na sebi («Kontinuirani rad na sebi je ključ za sve poslove ovog tipa pa i medijaciju. « (4.1.9)) kada zapravo unosimo sebe kao vrijednost. Kao što je već navedeno sudionici navode da su izolirani dok rade poslove obiteljske medijacije te ih zanima i imaju želju povezati se s inozemnim stručnjacima i čuti nešto novo, traže redovite supervizije percipirajući da im pomažu, nedostaje im razmjena iskustva rada u obiteljskoj medijaciji, iskazuju želju za povezivanjem zajednice obiteljskih medijatora navodeći da sada niti ne znaju gdje tko radi, predlažu etičko tijelo unutar udruge obiteljskih medijatora gdje bi unutar profesije se dodatno povezali i delegirali povjerenje, vlastiti etički kodeks nisu primarno isticali ali navode da ga imaju druge profesije. Također navode i rad na sebi kao svjesno ulaganje koje svaki od nas treba uložiti, a kao nagradu dobiva veće profesionalno samopouzdanje i priznanje za profesionalni rad od korisnika i profesionalne zajednice.

Na pitanje koju vrstu podrške bi najprije htjeli dobiti sudionici su naveli da bi najprije trebalo organizacijski riješiti poslove obiteljske medijacije (*» Prvo bi nam trebao sastanak da vidimo gdje bismo se mi kao obiteljski medijatori uopće mogli uključiti da to radimo. Jer raditi to uz posao koji radiš, predstavlja sa godinama opterećenje. Cijeli svoj posao, sve svoje slučajeve, ja sam zaposlena u centru za socijalnu skrb i onda još u svoje slobodno vrijeme obiteljsku medijaciju volonterski. Mislim da to nije način na koji se motivira stručnjake da budu aktivni, da rade i da se razvijaju.» (4.2.1)), supervizija («Supervizija. Supervizija mi je uvijek pomagala..tu sam uvijek dobila informaciju ...uvijek sam dobila odgovore na neka pitanja..osobito kada su superviziju vodile osobe koje u tome imaju iskustva. Nakon supervizije imaš i kontakte, možeš se nekome javiti, podijeliti dileme, vidjeti kako je on to napravio. « (4.2.3)), platforma za obiteljske medijatore («..da se svi obiteljski medijatori koji to žele nađu na nekoj platformi, imaju međusobnu komunikaciju.» (4.2.5), ».. komuniciranje sa kolegicama i kolegama koji rade..ja nemam informaciju tko radi, tko ne radi, gdje su i tako..čini mi se da zbrka po pitanju medijacije i dalje traje...»(4.2.2)), razviti sumedijaciju («Sumedijator. To mi je nekako želja. Raditi sumedijaciju...» (4.2.6)), tematske edukacije iz etike za obiteljske medijatore («Mislim da bi za medijatore bile važne tematske edukacije..možda iz svih onih pitanja koje jesu etičke dileme pa da onda budu tematski razgovori i predavanja. Meni se čini da bi nam bilo puno bolje da su susreti tematski određeni a ne da su dosta uopćeni.» (4.2.11)) i konkretnu informaciju kome se obratiti za etička pitanja u obiteljskoj medijaciji («Mi kada se nađemo u takvoj dilemi nemamo zapravo niti koga pitati niti kontaktirati..da imamo neku osobu..da li iz ovog društva..koga možemo kontaktirati...nemam niti e-mail adrese svih kolega u sustavu. «(4.2.4)).*

Iz postavljenih pitanja koji su prioriteti u podršci koju žele dobiti radi unaprjeđenja profesionalne etike iskazalo se da su to zapravo preduvjeti za koje bi voljeli da budu ispunjeni prije nego se govori o daljnjem profesionalnom napretku. Sudionici ističu da ih »muči« sadašnje zakonsko uređenje obiteljske medijacije. Obiteljska medijacija se sada provodi samo u Obiteljskim centrima. Centri za socijalnu skrb koji su od 01.01.2023. godine reformom postali područni uredi Hrvatskog zavoda za socijalni rad, su preopterećeni raznim poslovima i nema mjesta za provođenje obiteljske medijacije. Obiteljski medijatori koji žele zadržati praksu rada a upisani su u Registar obiteljskih medijatora, ukoliko žele raditi obiteljsku medijaciju a nisu zaposlenici Obiteljskog centra, to rade volonterski izvan uredovnog radnog vremena. Takvu vrstu rada smatraju neprihvatljivom i krajnje nepoticajnom za razvoj obiteljske medijacije. Predlažu da se odredi satnica obiteljskog medijatora tako da svaki medijator koji nije zaposlen u Obiteljskom centru te poslove može obavljati nakon uredovnog radnog vremena u sklopu udruge koja bi mogla imati podružnice. Na taj način bi se proširila mreža obiteljske medijacije i usluga bi postala dostupnija te bi se manje čekalo. Superviziju spominju u svakom kontekstu. Pozitivna iskustva koja su do sada imali sa supervizijom svrstavaju je u sam vrh podrške za razvoj profesionalne etike. Ideja da se napravi platforma za obiteljske medijatore je zapravo logična i u skladu sa modernim vremenom u kojem živimo. Na taj način bi se vrlo brzo razmjenjivale informacije. Navode i razvijanje sumedijacije kao poželjnog načina provođenja obiteljske medijacije a koji za njih zapravo označava iskorak od dosadašnjeg načina rada u kojem se osjećaju usamljeno. Sudionici navode i tematske edukacije iz etike pri čemu predlažu interaktivni pristup u radu. Istaknuli su da i potrebu za osobom kojoj se mogu obratiti za etička pitanja obzirom sada ne znaju kome se obratiti što upućuje da je potrebno urediti na neki način rješavanje etičkih pitanja radi unaprjeđenja profesionalne etike.

Sudionici vide mogućnost unaprjeđenja profesionalne etike u području obiteljske medijacije na način da više iskustva doprinosi unaprjeđenju profesionalne etike kao model učenja kroz iskustvo kao i bolju organizaciju rada obiteljske medijacije (*»Konkretan razgovor, gdje bi mi radili, na koji način, da li bi bili rasterećeni nekog dijela posla, da li bi se kombinirao rad u centru, određene dane rad u obiteljskom centru, udruzi. Možda malo podrške u tom smislu. Mislím na instituciju ili na udrugu. Meni bi to pomoglo... Možda bi udruga mogla imati prostor u Zagrebu, Rijeci, Puli ili negdje gdje bi onda obiteljski medijatori mogli provoditi obiteljsku medijaciju nakon posla uz nekakvu naknadu. Kao što provodimo mjere stručne pomoći mogli bi provoditi obiteljsku medijaciju. Obiteljskih medijatora nema dovoljno. To bi nas poguralo, da više i češće radimo. Ja bih voljela da se ministarstvo u taj dio uključi i udruga obiteljskih*

medijatora..« (4.3.1)), profesionalna etička pravila (»Nije zgorega da postoji etički kodeks obiteljskih medijatora. Etički kodeksi postoje i u terapijskim školama, postoje u superviziji...kao neki okvir unutar kojeg se ipak ljudima omogućuje da znaju zadržati neki stav ili granicu. Mislim da ipak imamo, kroz generacije, u specijalističkom studiju cijeli niz mladih ljudi. Dobro dođe usmjeravanje i malo strukture.«(4.3.9)), praćenje novih spoznaja i unaprjeđenje prakse (»Uvijek je potrebna nadogradnja i daljnje edukacije, što god može pomoći. Praćenje novih spoznaja i unaprjeđenje prakse. «(4.3.7)), » Ovako na prvu ja bih rekla ipak da jer ipak obiteljska medijacija koliko god se naslanjala na druge usluge ipak je jedna jedinstvena cjelina za koju možda ipak u nekim segmentima mogu biti važne dodatne upute i dodatna pojašnjenja.«(4.3.10)), spojiti profesionalna iskustva sa znanstvenim promišljanjima (»Neka to potakne netko tko to vidi kao problem ali da mu na raspolaganju onda bude Udruga obiteljskih medijatora i naši profesori i profesorice sa fakulteta. Tako da i znanstveni dio dobijemo. S jedne strane mi bi mogli dati svoja iskustva profesionalna a onda spojiti to sa znanstvenim promišljanjima jer pitanje je koliko to sve medijatori uspiju popratiti, što kaže znanost i iskustva u svijetu. « (4.3.11)) te supervizija (»Vidim kroz superviziju. Jer se može odmah prodiskutirati o etičnosti nekih postupaka. I onda se dobije povratna informacija. Mislim da je to najkorisnije.«(4.3.12)).

Na kraju intervjua sudionici su iznijeli konkretne prijedloge koji imaju praktičnu implikaciju za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji. Jasno je da mjesta za napredak ima i da je potrebno još mnogo raditi na razvitku same profesije obiteljske medijacije u Republici Hrvatskoj. Sam razvoj profesije podrazumijeva i razvoj profesionalne etike. Sudionici su prepoznali važnost učenja temeljem iskustva i razmjene informacija, ističu potrebu za određenjem vlastitih profesionalnih etičkih pravila profesije obiteljske medijacije, shvaćaju koliko je važno praćenje novih spoznaja u svijetu i kod nas te da je važno stalno unapređivati praksu. Kada govore o spajanju profesionalnih iskustva sa znanstvenim promišljanjima misli se na stvaranje znanstvene baze podataka obiteljske medijacije i time jačanje profesionalnog identiteta obiteljskog medijatora. Supervizija je za sudionike ovog istraživanja toliko važna da je stalno ističu i smatraju je nužnom nadopunom za razvoj profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji.

Ovo istraživanje, kao i druga slična istraživanja ima obilježja ograničenja kvalitativne metodologije. Postoji mogućnost osobne greške i pristranosti u procjeni samog istraživača. (Milas, 2005.). Obzirom je i sama autorica ovog rada budući obiteljski medijator te poznaje dio sudionika istraživanja moguće je da je to imalo utjecaja na interpretaciju rezultata istraživanja. U istraživanju je sudjelovalo 12 od ukupno 70 obiteljskih medijatora koji su upisani u Registar

obiteljskih medijatora pri Ministarstvu rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike. Od 12 sudionika istraživanja njih 9 radi na poslovima obiteljske medijacije a njih 3 na drugim poslovima ali radi održanja prakse obiteljske medijacije povremeno volontiraju obavljajući poslove obiteljske medijacije. Bilo bi važno i dalje provoditi istraživanja vezana uz ovu problematiku uključujući i ostatak obiteljskih medijatora (njih 70). Unatoč svim nabrojenim ograničenjima, rezultati i provedba ovog istraživanja, predstavljaju pozitivan iskorak te doprinos razvoju profesije obiteljske medijacije, osobito jer sličnih istraživanja na ovu temu nema na području Republike Hrvatske a niti šire.

Praktična primjena ovog istraživanja je istaknuti važnost profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji u izgradnji profesionalnog identiteta obiteljskih medijatora te iznijeti konkretne preporuke koje imaju praktičnu implikaciju za mogućnost pružanja profesionalne podrške u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji, unaprjeđenja etičkih kompetencija obiteljskih medijatora kao i unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji.

Rezultati ukazuju na potrebu intervencije u području rješavanja etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji na razini pružanja profesionalne podrške u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji, na razini unaprjeđenja etičkih kompetencija obiteljskih medijatora i na razini unaprjeđenja profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji.

7. ZAKLJUČAK

Ovo istraživanje se bavilo pitanjem izazova profesionalne etike iz perspektive obiteljskih medijatora. Obzirom da do sada nije bilo ovakvih istraživanja na području Republike Hrvatske a niti šire koliko je autoru poznato, bilo je vrijedno istražiti tu temu. Ovim istraživanjem se je dobio uvid u iskustvo i doživljaj obiteljskih medijatora vezano uz profesionalnu etiku u obiteljskoj medijaciji te preporuke za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji. Prvim istraživačkim pitanjem želio se dobiti uvid u to kako obiteljski medijatori opisuju i određuju profesionalnu etiku u procesu provođenja obiteljske medijacije.

Analizom odgovora je vidljivo da većina sudionika doživljava profesionalnu etiku kao posebnu etiku vezanu uz profesionalno postupanje uz posebna profesionalna pravila. Smisao etike usko vežu uz načela obiteljske medijacije koja su sadržana u Preporuci Odbora ministara Vijeća Europe br. R (98) o obiteljskoj medijaciji. Posebno su istaknuli nepristranost u odnosu na strane u postupku, neutralnost u odnosu na sadržaj medijacije. Usvojili su preporuku da medijator nema ovlasti strankama nametnuti rješenje, da su podaci dobiveni u medijaciji tajni osim ako se stranke drugačije ne dogovore ili nacionalno pravo drugačije određuje, pažnja se posvećuje najboljem interesu djece, da ne daju pravne savjete već upućuju korisnike da isto zatraže od drugog stručnjaka te da posebnu pažnju usmjere na slučajeve nasilja u obitelji.

Sudionici smatraju da etika doprinosi praksi obiteljske medijacije te da je važna ne samo za obiteljske medijatore već i za korisnike. Za obiteljske medijatore je važna jer je vezana uz profesionalni identitet obiteljskog medijatora kao profesionalna kompetencija te pruža »profesionalnu sliku« profesije prema javnosti. Za korisnike je važna jer im pruža sigurnost i povjerenje u sam postupak obiteljske medijacije. Kod samoprocjene sudionika o osobnom poznavanju etike obiteljske medijacije došlo je do relativno visokog samoocjenjivanja, no nakon potpunijeg promišljanja zapravo se pokazalo da sudionici ne znaju mnogo o specifičnostima etike obiteljske medijacije već se većinom naslanjaju na etiku svoje bazične struke. Kao izvore poznavanja osobnog poznavanja etike iznose osobne vrijednosti te obrazovanje i etiku bazične struke. Prema odgovorima sudionika utvrđuje se nekoliko načina na koje bi se po njima trebala stjecati znanja o etici u obiteljskoj medijaciji što ima i praktičnu implikaciju. Tako smatraju da se isto treba postići tijekom obrazovanja, dodatnim edukacijama, proradom nakon iskustva u radu ili etičkim kodeksom.

Zanimljivo je da bi to stjecanje znanja prema sudionicima istraživanja trebao organizirati studij socijalnog rada ili udruga obiteljskih medijatora što na neki način ukazuje na prisutno povjerenje prema navedenim subjektima ali i visoku razinu očekivanja od njih.

Drugim istraživačkim pitanjem se želio steći uvid u dosadašnja osobna iskustva obiteljskih medijatora s primjenom etičkih standarda u procesu provođenja obiteljske medijacije.

Analizom odgovora se pokazalo da se tijekom provođenja obiteljske medijacije javljaju brojna etička pitanja. Sudionici su posebno istaknuli etička pitanja treba li prekinuti ili nastaviti obiteljsku medijaciju u pojedinim slučajevima, treba li ili ne intervenirati kod neravnoteže moći sudionika u postupku obiteljske medijacije, trebaju li reagirati ili ne kod prebrzog sklapanja sporazuma ili kod parova koji dođu samo po »papir « jer je to suprotno Preporuci Odbora ministara Vijeća Europe br. R (98) o obiteljskoj medijaciji, u kojim slučajevima prisutnosti nasilja provoditi obiteljsku medijaciju, pitanja treba li intervenirati kada roditelji dogovorno sklapaju sporazum a obiteljski medijator je mišljenja da nije u najboljem interesu djeteta, pitanja nepristranosti i neutralnosti zbog vlastitih okolnosti ali i zbog obavljanja drugih poslova u sustavu socijalne skrbi. Nastavno na to sudionici ističu i etičke dileme oko miješanja uloga u centru za socijalnu skrb i obiteljske medijacije te da li je etično uključivanje djece u obiteljsku medijaciju ili ne.

Etička pitanja u praksi rješavaju razgovorom sa sobom, razgovorom sa kolegama, profesorima ili razgovorom sa korisnicima. To što sudionici istraživanja prepoznaju etičke dileme je pozitivno jer znači da se radi o etičkim izborima koji su im važni. Važu između obveze i dužnosti nasuprot pravednosti. No postoji i pojam etične sljepoće kada ljudi vide samo ono što žele te im promiču kontradiktorne informacije (Perić, 2020.). Sudionici ovog istraživanja uglavnom nisu primijetili neetično postupanje svojih kolega obiteljskih medijatora.. Iz ovog istraživanja nije moguće utvrditi da li je došlo do etične sljepoće ili se radi o tome kako su sudionici pojasnili da su usamljeni i izolirani u svom radu te da nisu vidjeli rad nekog drugog medijatora i nisu imali niti priliku uočiti isto.

Neki sudionici su se izjasnili da im etika utječe na osobnu ili profesionalnu razinu a dio njih se izjasnio da ne može odijeliti osobnu i profesionalnu ulogu. Tako ponašanje koje je prihvatljivo u svakodnevnom životu ne mora biti prihvatljivo na poslu kao što i ponašanje na poslu ne mora biti prihvatljivo u svakodnevnom životu. Obavljanje profesije zahtijeva određena standarde ponašanja. Trebali bi osvijestiti da kao profesija moramo kontrolirati prenošenje osobnih vrijednosti u profesionalni rad.

U trećem istraživačkom pitanju se pokušao steći uvid u to kako obiteljski medijatori doživljavaju dostupnost profesionalne podrške za rješavanje etičkih pitanja s kojima se susreću u provođenju obiteljske medijacije. Dio sudionika istraživanja se izjasnio da po njihovom iskustvu ne postoji dostupna profesionalna podrška dok je dio njih prepoznao profesionalnu podršku u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji od strane komore socijalnih radnika koja ima etičko

tijelo, od strane profesora sa studija socijalnog rada i stručnjaka za superviziju za koju ističu da im jako puno pomaže te da se tu može sve raspraviti. Od neprofesionalnog i neorganiziranog oblika podrške prepoznaju podršku kolega, nešto slično intervizijskim grupama u kojima grupa kolega promišlja o problemu važnom za njihovu djelatnost, samo se ovdje radi o spontanom okupljanju. Kao prijedloge za profesionalnu podršku u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji od strane udruge obiteljskih medijatora i studija socijalnog rada na kojem se odvija poslijediplomski specijalistički studij iz obiteljske medijacije, vide dodatne edukacije, predavanja, radionice, brošure i superviziju za koju ponovno ističu da im pomaže. Kao prijedloge za osobnu podršku iznose praćenje stručne literature, rad na sebi, »dati si vremena« i promišljanje u prirodi. Ovo istraživanje je dalo i praktični doprinos u vidu preporuka obiteljskih medijatora o načinu pružanja profesionalne i osobne podrške u rješavanju etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji.

U četvrtom istraživačkom pitanju cilj je bio saznati koje su preporuke obiteljskih medijatora za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji. Obiteljski medijatori koji su sudjelovali u istraživanju vide mogućnost unaprjeđenja etičkih kompetencija obiteljskih medijatora kroz suradnju sa inozemnim stručnjacima (*know how* praksa) koji imaju više iskustva u radu, redovitu superviziju, učenje temeljem iskustva u vidu razmjene iskustava (obiteljske medijatore u malim sredinama zanima kakvo je iskustvo obiteljskih medijatora u velikim sredinama), bolje povezivanje zajednice obiteljskih medijatora (obiteljski medijatori navode da nisu s drugima u kontaktu), osnivanje etičkog tijela unutar udruge obiteljskih medijatora, vlastiti etički kodeks i kontinuirani rad na sebi jer unosimo sebe kao vrijednost. Kao preduvjete za unaprjeđenje profesionalne etike navode mogućnost rada obiteljske medijacije unutar udruge obiteljskih medijatora, superviziju, platformu za obiteljske medijatore (telefoni, e-mail adrese, razmjena informacija), razvitak sumedijacije, tematske edukacije iz etike za obiteljske medijatore te imenik osoba kome se mogu obratiti za etička pitanja u obiteljskoj medijaciji.

Mogućnost unaprjeđenja profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji vide kroz razvitak modela učenja po iskustvu, profesionalna etička pravila (etički kodeks), praćenje novih spoznaja i unaprjeđivanje prakse za koje jako iskazuju interes, jačanje znanstvene baze obiteljske medijacije kroz istraživanja te superviziju.

Ovo istraživanje pokazuje da se profesionalnoj etici u obiteljskoj medijaciji ne pridaje dovoljna važnost. Profesionalna etika kao kompetencija ne sudjeluje sama u definiranju profesionalnog identiteta pa bi bilo poželjno istražiti i druge aspekte i probleme s kojima se obiteljska medijacija u Hrvatskoj susreće. Sama činjenica da su obiteljski medijatori osvijestili što je profesionalna etika, da ne postoji mnogo profesionalne podrške u tom dijelu, izjasnili se o osjećaju usamljenosti

i izoliranosti govori o tome da su nužne neke promjene u tom području. Obiteljski medijatori su dali mnogo preporuka za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji i za unaprjeđenje vlastitih etičkih kompetencija. U izravnom kontaktu sa obiteljskim medijatorima sudionicima vidjelo se mnogo želje za promjenom te za afirmacijom te profesije. Za unaprjeđivanje cijele slike, postupka obiteljske medijacije i dijela profesionalne etike bila bi značajna i perspektiva korisnika usluge obiteljske medijacije.

Stoga, ukoliko se želi poboljšati pružanje usluge obiteljske medijacije trebalo bi razmisliti o integriranju modernih teorijskih postavki, učiti na svojim i iskustvima drugih zemalja, analizi postojećeg zakonskog okvira (da li obiteljska medijacija ispunjava svoju ulogu i da li je dovoljno dostupna), istražiti perspektivu korisnika te preporukama koje se iznose u radu jer su rezultat izravnog iskustva hrvatskih obiteljskih medijatora.

LITERATURA

1. Academy of professional family mediators. (2014). APFM Standards of Practice for Professional Family Mediators. Preuzeto s: <https://apfmnet.org/standards-practice-professional-family-mediators/>, (30.04.2023.).
2. Ajduković, M. (2010). Zašto je obiteljsko nasilje osjetljivo područje rada? U: Ajduković, D. (ur.), Priručnik o provedbi Protokola o postupanju u slučaju nasilja u obitelji. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć i UNDP u Hrvatskoj, 188-201.
3. Ajduković, M. (2012). Vještine interpersonalne komunikacije. U: Žižak, A., Vizek Vidović, V. i Ajduković, M. (ur.), Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, 93-146.
4. Ajduković M., Patrčević S., Ernečić M. (2016). Izazovi obiteljske medijacije u slučajevima nasilja u partnerskim odnosima. *Ljetopis socijalnog rada*, 23 (3), 381-411.
5. Alinčić, M. (1999). Europsko viđenje postupka obiteljskog posredovanja. *Revija za socijalnu politiku*, 6 (3), 227-240.
6. Babić, D. (2016). Etika medijacije. Preuzeto s: <https://www.scribd.com/doc/297141164/etika-medijacije-1>, (31.01.2023.).
7. Banks, S. (1995) Ethics and values in social work. London: BASW.
8. Berčić, B. (2008). Utilitarizam. *Filozofska istraživanja*, 28, 2:393.
9. Berčić, B. (2012). Uvod u filozofiju. Zagreb: Ibis grafika.
10. Buljevac M., Opačić A. i Podobnik M. (2019). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika: temelj identiteta jedne pomažuće profesije. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (1), 31-50.
11. Branica V., (2020). Obrazovanje obiteljskih medijatora u hrvatskom i međunarodnom kontekstu. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(2), 231-253.
12. Breber, M., Sladović Franz, B. (2014). Uvođenje obiteljske medijacije u sustav obiteljske skrbi-perspektiva stručnjaka. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (1), 123-152.
13. Cicak M., (2011). Etička pravila u superviziji. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2), 185-208.
14. Cicak M., (2015). Etičke vrijednosti u obrazovanju supervizora (doktorski rad). Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
15. Cindrić, M. (1995) Profesija učitelj u svijetu i u Hrvatskoj : obrazovanje, zapošljavanje, radne norme, plaće, napredovanje u zvanju, odlazak u mirovinu. Zagreb : Persona.

16. Cohen, M. (2019). Agonizing over Ethics. Preuzeto s:
<https://www.martincohenauthor.com/2019/04/agonizing-over-ethics.html>,
(30.04.2023.).
17. Domović, V. i Vizek-Vidović, V. (2013). Uvjerenja studentica Učiteljskog fakulteta o ulozi učitelja, učenika i poučavanju. *Sociologija i prostor*, 197 (3), 493-508.
18. Domović, V. (2011). Učiteljska profesija i profesionalni identitet učitelja. U: V. Vizek-Vidović (ur.), *Učitelji i njihovi mentori*. Zagreb: IDIZ.
19. Donev, D. (2013). *Integrativnošću (bio)etike do nove ekonomije*. Sarajevo: Naučno istraživački institut Sarajevo.
20. Drisko, J. W. (2014). Competencies and their assessment. *Journal of Social Work Education*, 50 (3), 414-426.
21. Ivaniš, M. (2014). *Međuzavisnost osobnih vrijednosti i etičkoga ponašanja najvišega posloводства s poslovanjem hotelskih poduzeća (doktorska disertacija)*. Rijeka: Sveučilište u Rijeci, Ekonomski fakultet Rijeka.
22. Hoffman, W.M. Moore, J.M. (1990). *Buisness Ethics: Readings and Cases in Corporate Morality, Second Edition.* , Maidenhead: Me Graw Hill Publishing Company, 74.
23. Katlip, S.M., Senter, A.H., Brum, G.M. (2006). Uspešni odnosi sa javnošću. *Službeni glasnik*, 141.
24. Kiss I. (2019). Profesionalna etika i integritet struke. Preuzeto s:
<https://epale.ec.europa.eu/hr/resource-centre/content/profesionalna-etika-i-integritet-struke-irena-kiss>, (30.04.2023.).
25. Kruk, E. (1997). Mediation and conflict resolution in social work and the human services: Issues, debates, and trends. In: Kruk, E. (ed.), *Mediation and conflict resolution in social work and the human services*. Chicago: Nelson-Hall, Inc., 1-17
26. Lacmanović, S. (2018). *Djelovanje odgajatelja u neetičnim situacijama (diplomski rad)*. Rijeka: Sveučilište u Rijeci, Učiteljski fakultet u Rijeci.
27. Lindh, K., i Korhonen, V. (2010). Youth values and value changes from cultural and trans-national perspectives. U: Korhonen, V. (ur.), *Cross-cultural Lifelong Learning*. Tampere University Press: Tampere, 135-166.
28. Majstorović I. (2016.). Obvezno savjetovanje i obiteljska medijacija. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, 8, 129-150.
29. Maslow, A. H. (1962). *Toward a Psychology of Being*. New York: Van Nostrand

30. Milas, G. (2005). Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. Jastrebarsko: Naklada Slap.
31. Obiteljski zakon. Narodne novine, 103/2015.
32. Paranica, K. (2012). The implications of intimate partner violence on ethical mediation practice. *North Dakota Law Review*, 88 (4), 907-920.
33. Pickton, D. i Broderick, A. (2001). *Integrated Marketing Communications*. Harlow: Pearson Education, 141-178.
34. Perić, J. (2020). (Ne)etično donošenje odluka. Preuzeto s: http://www.efos.unios.hr/poslovna-etika-2/wp-content/uploads/sites/352/2020/05/Poslovna-etika_donosenje-eticnih-odluka.pdf, (30.04.2023.).
35. Požega J. i Ajduković. M. (2020.). Iskustva medijatora u procesu obiteljske medijacije u slučajevima partnerskog nasilja. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (2), 287-311.
36. Pravilnik o obiteljskoj medijaciji. Narodne novine, 123/2015.
37. Pravilnik o izmjenama Pravilnika o obiteljskoj medijaciji. Narodne novine 132/2017.
38. Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije. Narodne novine, 29/2021.
39. Ritchie, J.& Spencer, L. (1994.). *Qualitative data analysis for applied policy research*. In: Bryman, A. & Burgess. R.G. (eds.), *Analysing qualitative data*. London: Rutledge, 173-194.
40. Recommendation no. R (98) 1 of the Committee of Ministers to Member states on Family Mediation. Preuzeto s: <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=09000016804ecb6e>, (15. 04.2021.).
41. Roberts, M. (1988). *Mediation in family disputes*. Aldershot: Wildwood House Ltd.
42. Rodgers, C. R. i Scott, K. H. (2008). The development of the personal self and professional identity in learning to teach. U: Cochran-Smith, M., FeimanNemser, S., McIntyre, D. J. i Demers, K. E. (Ur.), *Handbook of Research on Teacher Education*. New York: Routledge.
43. Sladović Franz B. (2005.). Obilježja obiteljske medijacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 12 (2), 1-19.
44. Sladović Franz B. (2020.). Specifičnosti supervizije obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (2), 255-282.

45. Sladović Franz B. (2020.). Edukativna supervizija obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi (specijalistički rad). Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
46. Simmons, S., Simmons, J.C. (2000). Emocionalna inteligencija. Zagreb: Biblioteka Sana, 244-245.
47. Søreide, G. E. (2006). Narrative construction of teacher identity: positioning and negotiation. *Teachers and Teaching*, 12 (5), 527-547.
48. Šporer, Ž. (1990). Sociologija profesija: ogled o društvenoj uvjetovanosti profesionalizacije. Zagreb : Sociološko društvo Hrvatske.
49. Talanga, J. (1999). Uvod u etiku. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Hrvatski studiji-studia Croatica.
50. Žganec N., (1999.). Etika pomažućih profesija-primjer socijalnog rada. *Ljetopis socijalnog rada*, 6 (1), 17-27.
51. Urbanc, K. (2001). Etika i vrijednosti u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 8 (2), 7
52. Vignjević Korotaj, B. (2020). Formiranje i razvoj profesionalnoga identiteta nastavnika stručno-teorijskih sadržaja u Republici Hrvatskoj (doktorska disertacija). Rijeka: Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet u Rijeci.
53. Vondracek, F. (2006). Identity. U: Greenhaus, J.H. i Callanan, G.A. (Ur.), *Encyclopedia of Career Development*, 371-374. Thousand Oaks: Sage Publications.
54. Vujić, V., Ivaniš, M., Bojić, B. (2012). Poslovna etika i multikultura. Rijeka: Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija.
55. Wackerhausen, S. (2009). Collaboration, professional identity and reflection across boundaries. *Journal of interprofessional care*, 23 (5), 455-473.
56. Živković, M. (2000). Pedagoška etika i njezine pretpostavke. *Napredak: časopis za pedagošku teoriju i praksu*, 141 (4), 485-494.

Sažetak

U ovom radu prikazani su rezultati kvalitativnog istraživanja s ciljem da se opišu, razumiju i protumače iskustva obiteljskih medijatora vezano uz primjenu etike u procesu provođenja obiteljske medijacije te da se temeljem iskustva obiteljskih medijatora ispita mogućnost unaprjeđenja etike u procesu vođenja obiteljske medijacije.

U istraživanju je sudjelovalo 12 obiteljskih medijatora koji odgovaraju kriterijima da obavljaju ili su obavljali poslove obiteljske medijacije te da su upisani u Registar obiteljskih medijatora pri Ministarstvu rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike. U istraživanju je sudjelovalo jedanaest žena i jedan muškarac.

S obzirom na cilj istraživanja korišten je kvalitativni pristup prikupljanja i analize podataka. Rezultati pokazuju kako većina sudionika istraživanja, doživljava profesionalnu etiku kao posebnu etiku vezanu uz profesionalno postupanje uz posebna profesionalna pravila. Smisao etike usko vežu uz načela obiteljske medijacije koja su sadržana u Preporuci Odbora ministara Vijeća Europe br. R (98) o obiteljskoj medijaciji.

Mogućnost unaprjeđenja profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji vide kroz razvitak modela učenja po iskustvu, profesionalna etička pravila (etički kodeks), praćenje novih spoznaja i unaprjeđivanje prakse za koje jako iskazuju interes, jačanje znanstvene baze obiteljske medijacije kroz istraživanja te superviziju.

Ključne riječi: obiteljska medijacija, profesionalna etika, iskustva obiteljskih medijatora, profesionalni identitet, specifičnost etike u obiteljskoj medijaciji

Abstract

This paper presents the results of qualitative research with the aim of describing, understanding and interpreting the experiences of family mediators regarding the application of ethics in the process of conducting family mediation, and to examine the possibility of improving ethics in the process of family mediation based on the experience of family mediators.

12 family mediators who meet the criteria to perform or have performed family mediation and are registered in the Register of Family Mediators at the Ministry of Labour, Pension System, Family and Social Policy took part in the research. Eleven women and one man participated in the research.

Considering the aim of the research, a qualitative approach to data collection and analysis was used. The results show that the majority of research participants perceive professional ethics as a special ethics related to professional behavior with special professional rules. The meaning of ethics is closely related to the principles of family mediation contained in the Recommendation of the Committee of Ministers of the Council of Europe no. R (98) on family mediation.

They see the possibility of improving professional ethics in family mediation through the development of a model of learning by experience, professional ethical rules (code of ethics), monitoring new knowledge and improving practice in which they are very interested, strengthening the scientific base of family mediation through research and supervision.

Keywords: family mediation, professional ethics, experiences of family mediators, professional identity, specificity of ethics in family mediation

POPIS SLIKA

Slika 2.4.1: Tri polja ljudske aktivnosti i moralnosti	6
Slika 2.4.2 Klasifikacija etičnosti odluka	7
Slika 2.5.1 Trokut etičkog odlučivanja prema deontološkim principima	9
Slika 2.5.2: Teorije i struje metaetike	10
Slika: 3.1.1. Profesionalna etika u osnovnoj podjeli etike	11

POPIS TABLICA

Tablica 6.1 Profesionalna etika u području obiteljske medijacije	34
Tablica 6.2 Osobna iskustva obiteljskih medijatora s primjenom etičkih standarda	41
Tablica 6.3 Dostupnost profesionalne podrške za rješavanje etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji	48
Tablica 6.4. Preporuke obiteljskih medijatora za unaprjeđenje profesionalne etike u obiteljskoj medijaciji.....	52

PRILOZI

Prilog 1

UPITNIK O SOCIODEMOGRAFSKIM OBILJEŽJIMA ISPITANIKA

Uvjet

1. Obavljate li sada poslove obiteljske medijacije?

- a) Da
- b) Ne

2. Ukoliko sada ne obavljate poslove obiteljske medijacije da li ste ih obavljali prije?

- a) Da
- b) Ne

1. Da li ste upisani u Registar obiteljskih medijatora?

- a) Da
- b) Ne

4. Spol

- a) Muški
- b) Ženski

5. Godina rođenja _____

6. Koja je Vaša najviša završena škola sada u trenutku ispunjavanja upitnika?

- a) viša škola
- b) fakultet, dodiplomski sveučilišni studij, integrirani studij, diplomski sveučilišni studij
- c) poslijediplomski specijalistički studij
- d) doktorski studij

7. Koje je vaše zvanje?

- a) socijalni radnik
- b) psiholog
- c) pravnik
- d) pedagog
- e) defektolog-rehabilitator
- f) nešto drugo, Koje? _____

8. Koliko dugo radite u sustavu socijalne skrbi? Unijeti zaokruženu godinu _____

9. Koliko dugo radite na poslovima medijacije?

_____ (unijeti zaokruženu godinu)

10. Jeste li tijekom dosadašnjeg obrazovanja slušali predmet vezan uz etiku? *Moguće je označiti više odgovora*

- a) Da, tijekom srednje škole
- b) Da, tijekom studija
- c) Nisam

11. Jeste li završili neki od oblika dodatne edukacije u vidu proširenja stručnih znanja?

Moguće je više odgovora.

a) da, psihoterapijski pristup (npr. Realitetna terapija, NLP, Gestalt i drugo). Ako da koji? _____

b) da, poslijediplomski ili doktorski studij. Naziv studija: _____

c) da, neki drugi oblik edukacije. Koji? _____

d) ne, nisam

Prilog 2.

PROTOKOL INTERVJUA

I dio (ispituju mišljenje obiteljskih medijatora o Etici u obiteljskoj medijaciji)

1. Što je po vama smisao etike u obiteljskoj medijaciji ? Možete li obrazložiti odgovor?
2. Kakvo je prema Vašem mišljenju Vaše osobno poznavanje etike obiteljske medijacije? Možete li obrazložiti odgovor?
3. Što mislite na koji način bi obiteljski medijatori trebali steći znanja o etici?
4. Na koji način prema Vašem mišljenju etika može unaprijediti provođenje obiteljske medijacije?

II dio (ispituje osobna iskustva obiteljskih medijatora vezano uz Etiku u procesu provođenja obiteljske medijacije)

1. Koja su vam se etička pitanja do sada javljala tijekom provođenja obiteljske medijacije? Možete li navesti primjere (načelo samoodređenja, neutralnost, neovisnost, ravnoteža moći, nasilje blažeg oblika, uključivanje djece u medijaciju, rješavanje imovinskih pitanja, drugo)?
2. Jesu li vam pitanja predstavljala problem pri provedbi obiteljske medijacije? Na koji način?
3. Čime se vodite prilikom primjene etičkih načela?

4. Kako inače rješavate etička pitanja s kojima se susrećete u obiteljskoj medijaciji?
5. Jeste li se u svojoj dosadašnjoj praksi susreli s neetičnim postupanjem stručnjaka? Možete li navesti o kojim je postupanjima bilo riječ? Kako ste reagirali u tim situacijama? Možete li obrazložiti odgovor?
6. Kako etička pitanja i etičke dileme utječu na vas kao stručnjaka?
7. Kako etička pitanja i etičke dileme utječu na vas kao osobu?

III dio (ispituje da li postoji profesionalna podrška za rješavanje etičkih pitanja s kojima se obiteljski medijatori susreću u obiteljskoj medijaciji)

1. Koji oblici podrške postoje vezano uz rješavanje etičkih pitanja? Kome se možete obratiti? Je li vam to prihvatljivo?
2. Postoji li potreba za drugim oblicima podrške? Kojima po vašem mišljenju? Tko bi to mogao i na koji način realizirati?
3. Možete li vi učiniti nešto za sebe da si olakšate rješavanje etičkih pitanja?

IV (utvrditi na koji način bi se mogla poboljšati primjena etičkih načela u obiteljskoj medijaciji? Preporuke?)

1. Što bi po vašem mišljenju bilo od koristi stručnjacima za odlučivanje o etičkim pitanjima u obiteljskoj medijaciji?
2. Na koji način vidite mogućnost unaprjeđenja etičkih kompetencija obiteljskih medijatora?
3. Kakvu biste vrstu podrške voljeli dobiti u narednih godinu dana kako biste se uspješnije nosili s etičkim izazovima u provođenju obiteljske medijacije?
4. Na koji način vidite mogućnosti unaprjeđenja profesionalne etike u području obiteljske medijacije?

IZJAVA O AUTORSTVU

Ja, Andreja Peršin Horvat, izjavljujem da sam autorica specijalističkog rada pod nazivom:
IZAZOVI PROFESIONALNE ETIKE IZ PERSPEKTIVE OBITELJSKIH MEDIJATORA

Potpisom jamčim:

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

U Puli, 04.09.2023.

Potpis autorica/ice: