

MULTIKULTURALINI PRISTUP U OBITELJSKOJ MEDIJACIJI

Sever, Renata

Postgraduate specialist thesis / Završni specijalistički

2024

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:199:678505>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-22**



Repository / Repozitorij:

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





Sveučilište u Zagrebu

Pravni fakultet

Studijski centar socijalnog rada

Renata Sever

SPECIJALISTIČKI RAD

Zagreb, 2024.



Sveučilište u Zagrebu

Pravni fakultet

Studijski centar socijalnog rada

Poslijediplomski specijalistički studij obiteljske medijacije

Renata Sever

MULTIKULTURALINI PRISTUP U OBITELJSKOJ MEDIJACIJI

SPECIJALISTIČKI RAD

Mentorica: prof.dr.sc. Kristina Urbanc

Zagreb, 2024.



University of Zagreb

Faculty of Law

Department of Social Work

Renata Sever

MULTICULTURAL PERSPECTIVE IN FAMILY MEDIATION

SPECIALIST THESIS

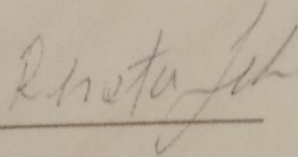
Supervisor: prof.dr.sc. Kristina Urbanc

Zagreb, 2024.

IZJAVA O AUTORSTVU IZJAVA O AUTORSTVU

Ja, Renata Sever , pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica specijalističkog rada pod naslovom „**Multikulturalni pristup u obiteljskoj medijaciji**“ te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Studentica Renata Sever



SAŽETAK

U periodu od uvođenja obiteljske medijacije u hrvatskom zakonodavstvu do danas dogodile su se i dalje se događaju intenzivne društvene promjene posredstvom globalizacije koje prate migracije te je očekivano da će sudionici obiteljske medijacije biti iz različitih kulturnih konteksta, kao i da će neki obiteljski sukobi biti povezani ili čak proizlaziti iz kulturalnih različitosti članova obitelji. Razvodi, prekidi izvanbračnih zajednica će imati međunarodni element. Obiteljski medijatori trebaju raditi na razvoju specifičnih multikulturnih kompetencija, od razvoja znanja o kulturalnim specifičnostima te usvajanja specifičnih pristupa kojim odražavaju kulturalnu osjetljivost i kulturalnu kompetentnost. Sve intenzivnije migracije dovode do međusobnog utjecaja kultura uz tehnološku povezanost koja donosi novu dimenziju svakodnevnom životu i rješavanju sukoba. Različite kulture na različit način doživljavaju sukobe i način njihovog razrješenja, što je važno za medijatore čiji su sudionici pripadnici drugih kultura. Osim poimanja sukoba, kultura utječe i na roditeljstvo pa i roditeljske sukobe. Sve ovo dovodi pred obiteljske medijatore etičke izazove, osobito one o neutralnosti i prihvaćanja različitosti, kao temeljnim načelima obiteljske medijacije. Razvoj kulturalnih kompetencija je neizostavni dio profesionalnog razvoja obiteljskih medijatora. Multikulturalna kompetencija znači da je pomagač u stanju efikasno i s poštovanjem odgovoriti potrebama klijenta različitih kultura. Ona uključuje kulturnu svijest, senzibilnost, poštovanje, primjerenu komunikaciju, prilagodljivost i inkluzivnost. Kada dođe do međunarodne roditeljske otmice djece provedba obiteljske medijacije je preporučena intervencija za koju obiteljski medijator treba biti dodatno educiran.

Ključne riječi: obiteljska medijacija, multikulturalizam, obiteljska medijacija s međunarodnim elementom

SUMMARY

Since the introduction of family mediation in the Croatian legislation, intense social changes have taken place and continue to take place through globalization that accompany migration, and it is expected that participants in family mediation will come from different cultural contexts, as well as that some family conflicts will be connected or even stem from the cultural differences of family members. Divorces, terminations of extramarital unions will have an international element. Family mediators should work on the development of specific multicultural competences, from the development of knowledge about cultural specificities and the adoption of specific approaches that reflect cultural sensitivity and cultural competence. Increasingly intense migrations lead to the mutual influence of cultures with technological connectivity that brings a new dimension to everyday life and conflict resolution. Different cultures perceive conflicts and their resolution in different ways, which is important for mediators whose participants are members of other cultures. In addition to the concept of conflict, culture also affects parenting and parental conflicts. All this brings before family mediators ethical challenges, especially those about neutrality and acceptance of diversity, as the basic principles of family mediation. The development of cultural competence is an indispensable part of the professional development of family mediators. Multicultural competence means that the helper is able to respond efficiently and respectfully to the needs of clients of different cultures. It includes cultural awareness, sensitivity, respect, appropriate communication, adaptability and inclusiveness. When there is an international parental abduction, the implementation of family mediation is a recommended intervention for which the family mediator needs to be additionally educated.

Keywords:

family mediation, multiculturalism, family mediation with an international element

SADRŽAJ

1. UVOD	8
2. RAZVOJ MULTIKULTURNOG PRISTUPA	13
2.1 Međukulturna komunikacija	15
2.2. Kultura i poimanje sukoba	20
2.3 Sukobi u multikulturalnim obiteljima	27
3. MULTIKULTURALNOST U KONTEKSTU MEDIJACIJE	30
3.1 Specifične kompetencije multikulturalno osjetljivog medijatora	32
3.2. Etičke implikacije multikulturalnog pristupa u obiteljskoj medijaciji	35
3.3 Multikulturalizam i vještine obiteljske medijacije	38
4. MEĐUNARODNA MEDIJACIJA	41
4.1 Analiza primjera iz prakse obiteljske medijacije	45
5. ZAKLJUČAK	51
LITERATURA	53

1. UVOD

Društvene promjene koje se posljednjih četrdesetak godina događaju u Evropi dovode do intenzivnog miješanja i međusobnog prožimanje različitih kultura. Multikulturalizam se u svijetu počeo razvijati šezdesetih godina prošlog stoljeća, kao reakcija na asimilacijske i etnocentrističke politike velikih država u koje su masovno doseljavali stanovnici drugih država (Kanada, SAD). Društvene promjene, migracije, koje znače snažno miješanje i međusobno prožimanje različitih kultura danas, nameću nužnost da multikulturalizam bude dio društvenih i humanističkih područja. Na razvoj multikulturalizma utjecaj ima opća društvena klima i stavovi prema različitostima, te svakako i povijest. Raspad multikulturne zajednice kakva je bila Jugoslavija, rat u Hrvatskoj koji donosi jačanje značaja etničke pripadnosti, gospodarske krize, snažno djeluju na potrebu društva da naglašava nacionalni kulturni identitet, „pročišćen“ od kulturnih utjecaja drugih narodnosti s kojima su Hrvati dijelili zajedničku državu i identitet, kao i samog tog identiteta. Društvena kriza, tranzicija, globalizacija, dijelom utječu i na to da se određeni dijelovi hrvatskog društva zatvaraju od utjecaja izvana, nastojeći se konsolidirati oko bitnih točki društvenog identiteta. Jedan je dio kulturnog identiteta i odnos prema drugim kulturama – neka su društva otvorenija, gostoljubivija, dok su druga zatvorenija, teško pronalaze razumijevanje za različitosti. Kod nekih društava ili dijelova društava je pristajanje uz „strance“ znak izdaje vlastite kulture. Globalizacija, internet, pa i članstvo u Europskoj uniji, povezuju ljude na planeti kao ništa prije u povijesti te se događa do nedavno nevjerojatno miješanje i među utjecaj, te stvaranje specifične „nad- kulture“ međusobnih utjecaja. Migracije pa time i povećanje broja stranih radnika dovode ljude u međusoban neposredan kontakt i komunikaciju.

Na prostoru Hrvatske došlo je do značajnih migracijskih kretanja posljednjih dvadesetak godina, kada je velik broj hrvatskih državljana odselio u inozemstvo, a u Hrvatsku doseljava sve veći broj stranih radnika. Prema podacima Državnog zavoda za statistiku¹, u 2022.g. u Hrvatsku je doselilo 57 970 osoba, a iselilo 46 287 osoba. U godini 2021. doselilo je 35 912 osoba, a iselilo 40 424; dok je 2020.g. doselilo je 33 414 osoba, iselilo 34 046 osoba. Najviše je Hrvata, po službenoj evidenciji iselilo 2017.godine, čak 45 367osoba. Posljednjih nekoliko godina broj osoba koje doseljavaju u Hrvatsku u stalnom je porastu, a u 2022. godini broj doseljenja premašio je broj iseljenja iz Hrvatske. Doseljavanje stranih građana kao i iseljenje

¹ <https://podaci.dzs.hr/2023/hr/58061> posjećeno 3.6.2024.

hrvatskih građana u druge države, bilo ono privremeno ili trajno, ima ekonomske, demografske ali i socijalne posljedice. Migranti unutar EU se mogu promatrati i kao posebna socijalna grupa koja sudjeluje u stvaranju bi-nacionalnih i transkulturalnih obitelji u kojima se stvaraju i specifični obrasci odgoja djece što je važno ne samo za socijalnu integraciju već i za razumijevanje interakcija unutar međuetničkih manjina (Gaspar, 2010.). Bi-nacionalni brakovi se smatraju važnim faktorom integracije migranata u neko društvo. Istraživanja provedena u tradicionalno migrantskim državama kao što su Sjedinjene Američke Države i Australija pokazuju da su miješani brakovi dio procesa asimilacije migranta, te pokazatelji socijalne kohezivnosti u društvu, odnosno socijalne distance grupa koje žive na nekom području (Bossard, 1939; Smits, 2010. prema Lanzieri, 2011.).

Možemo razlikovati bi-nacionalne obitelji, brakove s međunarodnim elementom u kojem se nalaze miješani brakovi i brakovi koje sklapaju stranci. Miješani brakovi su i brakovi između partnera koji se razlikuju po etnicitetu, nacionalnosti, rasi, zemlji rođenja (Lanzieri, 2011.) te jedan supružnik ima strano državljanstvo, a drugi ima nacionalno državljanstvo države u kojoj žive. Brakovi koje sklapaju stranci smatraju se među partnerima različitih državljanstava od kojih niti jedno nema nacionalno državljanstvo zemlje u kojoj žive. U hrvatskom kontekstu mješoviti brak se uglavnom odnosi na brak roditelja hrvatske nacionalnosti s pripadnikom druge nacionalnosti iz područja bivše Jugoslavije. Tijekom rata 90tih i pod njegovim utjecajem razdvojile su se brojne obitelji u kojima su roditelji koji nisu bili hrvatske nacionalnosti samovoljno odvodili djecu u druge države bivše SFRJ te ih tako odvojili od drugog roditelja (Alinčić i Ajduković, 1991. prema Jakovac Lozić i Klarin, 1997.).

Iz pozicije obiteljske medijacije, razumijevanje brakova s međunarodnim elementom važno je jer se članovi tih obitelji, kao i drugih obitelji, mogu obratiti medijatorima u slučaju sukoba i razvoda braka. Za očekivati je da će povećanjem migracija, doći i do povećanja broja bi-nacionalnih brakova, miješanih brakova ili brakova među strancima te će događati i situacije razvoda braka ili razdvajanja u kojima će sudjelovati stranci. Razvod i razdvajanje je uvijek složen i stresan događaj, kojem najčešće prethode i prate ga intenzivni sukobi i emocije, međutim kod obitelji gdje postoji i međunarodni element ta složenost se očituje i u dodatnim (a i konkurentnim) pravnim i administrativnim zahtjevima posebice ako jedan želi napustiti ili napusti zemlju u kojoj su do tada živjeli. Ovi izazovi se dodatno pogoršavaju ako partneri žive u zemljama s izrazito različitim ekonomskim sustavima, sustavom socijalne skrbi, kao i kulturnim okvirom što sve može utjecati na način rješavanja sukoba i sporova. Često su

postupci dugotrajni i financijski iscrpljujući za partnere, posebice ako se radi o sporovima koji uključuju djecu. Zato se medijacija i preporučuje u slučajevima razvoda braka s međunarodnim elementom. Tako se međunarodnim dokumentima regulira pitanja rješavanja obiteljskih sukoba koji imaju međunarodni element. Na razini Europske unije donesena je Uredba Vijeća (EZ) br. 2001/2003 od 27. studenoga 2003. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u bračnim sporovima i u stvarima povezanim s roditeljskom odgovornošću te noviji dokument Uredba Vijeća (EU) 2019/1111 od 25. lipnja 2019. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju odluka u bračnim sporovima i u stvarima povezanim s roditeljskom odgovornošću te o međunarodnoj otmici djece (preinaka). Obje Uredbe ističu medijaciju kao prikladan način rješavanja sporova posebice u onim predmetima koji uključuju djecu. S obzirom da su razvod i rastava uvijek praćena visokom razinom sukoba i složenim odnosima s jedne strane i pravnim pitanjima s druge strane obiteljska medijacija je prepoznata kao mogući odgovor na tu složenu dinamiku emocionalnih i pravnih pitanja. Također, praktična prednost obiteljske medijacije ogleda se u mogućnosti pregovaranja i dogovaranja oko različitih spornih pitanja (npr. kontakti s drugim članovima obitelji, obrazovanje djeteta, način upoznavanja kulture i jezika drugog roditelja), a ne samo ona pitanja koja trebaju biti dijelom Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi. Obiteljska medijacija se može koristiti i kao preventivni postupak ali i postupak koji se provodi tijekom sudskih postupaka kako bi se otvorila mogućnost pregovaranja i dogovaranja među roditeljima koji jesu u visokom stupnju sukoba, često iz različitih kultura pa time i vrijednosti što dodatno utječe na način na koji razumiju sukob, način rješavanja sukoba ali i sebe, svoju roditeljsku ulogu, partnersku ulogu i značaj obiteljskog i bračnog života.

Stoga bi medijatori trebali imati znanja o (Barsky, Este i Collins, 1996): kulturi, odnosno da sa sudionicima provjere kako definiraju iz koje su kulture, kako to utječe na poimanje značenja i važnost obitelji unutar te kulturne grupe, na životni ciklus obitelji, pravila komunikacije u obitelji, poimanje i ostvarivanje uloge majki i očeva, percepciju razvoda braka i posljedice rastave i razvoda, na to kako se obiteljski sukobi rješavaju, ideje o tome tko pomaže ljudima da se rastanu i razvede, na potencijalne prepreke za rad s pripadnicima neke kulture (na primjer, jezične barijere, diskriminacija i vrijednosne razlike). Medijator koji provodi medijaciju treba biti dodatno educiran za rad o obiteljima u kojima je prisutan međunarodni element, a posebice ako se radi o međunarodnoj roditeljskoj otmici djece. Kako medijacija ima i svoju preventivnu ulogu, svaki medijator treba biti upoznat s multikulturalnim pristupom te u okviru edukacije, a i kasnije tijekom rada kroz supervizije promišljati o ulozi i utjecaju kulture kao i drugih socio-

kulturalnih obilježja na vlastito razumijevanje situacije, djelovanje, ali i razumijevanje i djelovanje sudionika medijacijskog procesa.

Svijest o migracijama podiže i pitanje kulture i načina življenja koji se migracijama miješaju te zahtijevaju informiranje, učenje, razumijevanje i toleranciju. Stoga se razvija i svijest o utjecaju kulture i različitosti koja iz njih proizlazi na svakodnevno funkcioniranje kao i na obiteljski život. Kada se govori o kulturalnim elementima misli se na cijeli niz različitih obilježja kao što su (Barsky, Este i Collins, 1996): nacionalnost i jezik, društvena klasa ili rasa, spol, duhovnost, invaliditet, zajednica u kojoj osoba trenutno živi, seksualna orijentacija, obrazovanje, zapošljavanje, zajednička povijest i iskustva. Prilikom rada s pojedincima, medijator treba sa sudionicima razgovarati o kulturi za koju sami sudionici definiraju da pripadaju. Kultura u kojoj je osoba odrasla, kao i ona u kojoj živi oblikuje osobne pretpostavke, stavove i vrijednosti što utječe na način na koji razumijemo stvarnost i događaje te kako na njih djelujemo te u medijacijskom procesu razgovor o kulturi omogućavam medijatoru bolje razumijevanje sudionika i toga kako vide sebe i svoje uloge te pokazivanja poštovanja prema sudionicima.

Razvoj multikulturalnog pristupa u Hrvatskoj je zanimljivo promatrati u ovom društvenom trenutku, kada se svakodnevno susrećemo sa sve više ljudi, stranih radnika i njihovih obitelji, prijatelja. Ovakav društveni trenutak nameće potrebu da se o multikulturalnosti raspravlja u području pomagačkih praksi, pa tako i u području obiteljske medijacije. Kulturne se razlike definiraju i razumijevaju obično kroz prizmu vlastite kulture što u pomažućem procesu može dovesti do „mita o sličnost/istosti“ (“myth of sameness”; Bernard i Goodyear, 1992) odnosno da pomagač doživi korisnika kao sebi sličnog i time umanjiti različitosti ili ih ne uočava te one mogu proći nezamijećene. Zato je važno razgovarati o kulturalnim obilježjima i njihovom utjecaju kako na razumijevanje sebe samog, svoje profesionalne uloge i korisnika. Profesionalna pomagačka zajednica u Hrvatskoj ima iskustva u radu s pripadnicima kulture koja ima brojne kulturne obrasce bitno drugačije od dominantne, a to je romska kultura. Na primjeru romske kulture možemo vidjeti u kojoj je fazi razvoja multikulturalni diskurs u Hrvatskoj, od još uvijek prisutnih tendencija da se Romi „moraju asimilirati“ tek se u manjem dijelu javlja razumijevanje (ali ne i prihvaćanje) za neke kulturne obrasce, čak i kod dugogodišnjih praktičara.

Dakle, pomagački rad odvija se u kulturalnom kontekstu koji utječe kako na sudionike tako i na pomagača samog. U ovom radu fokus je na obiteljskog medijatora koji bi, u skladu sa suvremenim trendovima razvoja pomagačkih struka, trebao imati uvid i razumijevanje kulturalno kompetentne prakse koja se odnosi na „sposobnost da se učinkovito radi kao

pomagač u kontekstu kulturalnih različitosti” (Cross, 2008). Pet je uvjeta za razvoj kulturalno kompetentne prakse (Cross, 2008):

- (a) svijest o postojanju različitosti i prihvaćanje postojanja različitosti,
- (b) svijest o vlastitoj kulturi i obrascima,
- (c) razumijevanje dinamike koja proizlazi iz različitosti,
- (d) razvoj znanja o kulturi,
- (e) prihvaćanje praktičnih vještina koje odgovaraju kulturalnom kontekstu.

Multikulturalna kompetencija znači da je pomagač u stanju efikasno i s poštovanjem odgovoriti potrebama klijenta različitih kultura. Ona uključuje kulturnu svijest, senzibilnost, poštovanje, primjerenu komunikaciju, prilagodljivost i inkluzivnost. Stoga je cilj ovog rada opisati multikulturalni pristup u kontekstu obiteljske medijacije te prikazati međunarodnu obiteljsku medijaciju u kojoj su multikulturalne kompetencije obiteljskog medijatora potrebne. Ovim će se radom prikazati modeli razvoja multikulturalnih kompetencija, faze razvoja multikulturalne osjetljivosti, specifičnost vrijednosnih i etičkih izazova obiteljske medijacije pod vidom kulturalnih različitosti. Opisati će se i analizirati primjer provedbe obiteljske medijacije pod vidom multikulturalnog pristupa.

2. RAZVOJ MULTIKULTURNOG PRISTUPA

Multikulturalizam se, kao pojam, u povijesti veže uz probleme položaja rasa u društvu, etniciteta, rodnih skupina, pripadanja pojedinim klasama u društvu, da bi se krajem 20. i početkom 21. stoljeća razvio kao dominantan diskurs pod utjecajem tadašnjih događanja u zemljama diljem svijeta, ekonomskih, ratnih zbivanja, koja su pokrenula veliki broj ekonomskih i ratnih migranata. Devedesetih godina 20. stoljeća autori definiraju multikulturalizam u pomagačkim zanimanjima kao potrebu uvažavanja i razvijanja osjetljivosti za kulturalne, rodne i etničke različitosti. Razvija se koncept kulturalno osjetljive prakse koju Žganec i Miljenović (2011) definiraju kao profesionalnu intervenciju koja sadrži znanja, percepciju, empatiju i vještine važne za prepoznavanje jedinstvenih i zajedničkih obilježja te različitosti u pogledu rasne, etničke, religijske, rodne, dobne, seksualne ili društveno-ekonomske pripadnosti. Multikulturalizam može značiti i razmatranje doprinosa kojeg pripadnici neke manjine mogu dati u suodnosu s dominantnom kulturom u društvu, kao i specifične među-kulturalne odnose.

Polazišna točka autora koji pišu o multikulturalizmu jesu definicije kulture. Jedna od njih je kako je kultura sastavni dio onoga kako čovjek shvaća samog sebe, a sva povreda tog shvaćanja nosi sa sobom mogućnosti nanošenja štete (Allen - Meares, 2007., prema Žganec, Miljenović, 2011). Pomagačke profesije snose odgovornost za razvoj stručnih postupaka kojima će korisnici moći prepoznati upravo ta shvaćanja i svoj položaj. Kao što je uvodno rečeno i u obiteljskoj medijaciji potrebno je sudionicima omogućiti samodefiniranje svoje kulture čime se pokazuje poštovanje ali i omogućava bolje razumijevanje.

Britanski antropolog Edward B. Taylor definirao je kulturu kao složenu cjelinu koja uključuje znanje, vjerovanja, umjetnost, moral, zakone, običaje i sve druge sposobnosti i navike koje je čovjek stekao. Njeni su konstitutivni elementi jezik, mitovi, tradicija, obredi, običaji te samorazumijevanje neke zajednice (Mesić, 2006). Za multikulturalizam je važno razumjeti kako je svako određenje kulture samo izraz jednog kuta gledanja, te se promjenom perspektive nailazi na nova značenja kulture.

Iako se kulture kad su u međusobnoj interakciji mijenjaju i prilagođavaju, duboke strukture kulture – vrijednosti i uvjerenja – se nastoje ipak održati i dijeliti iz generacije u generaciju (Samovar i Porter, 2000). Kako se većina pojedinaca pridržava određenih istih

vrijednosti, oni stvaraju ono što nazivamo dominantnom kulturom. Pojedinci ili grupe koji se ne pridržavaju tih vrijednosti, već nekih drugih, postaju pripadnici supkultura. Unutar dominantne kulture i supkultura ljudi inkorporiraju više slojeva kulture, od nacionalnog, obiteljskog, profesionalnog identiteta, regionalnog, rodnog identiteta, generacijske pripadnosti. Kultura tako postaje prizma kroz koju doživljava svijet; isto tako svaka osoba ima više prizmi koje mogu biti nacionalne, spolne, rasne, lokalne, profesionalne (Pali i Voet, 2013)

Iako se o multikulturalizmu govori kao o fenomenu novijeg doba, u povijesti su mnoge „predmoderne“ države, kao što su Osmansko ili Habsburško carstvo uključivale dvije ili više kulturnih zajednica. Problematika s kojom se danas suočavamo je rezultat homogenizirajućih kulturnih praksi nacionalnih država koje su se konstituirale destrukcijom tradicionalnih kulturnih, pretežno, manjinskih zajednica. Sršen i Bogeljić (2014) navode kako je multikulturalizam u stvari posljedica i rezultat napora liberalne demokracije da uvede poštivanje različitosti u temelje svog zakonodavstva, te da se sposobnost integracije različitosti učine civilizacijskom prednosti. Time je asimilacija, koja se smatrala kao najbolje sredstvo „integriranja“ manjina u većinsko stanovništvo, postala neprihvatljiva. Brojne i brze društvene promjene u Europi, kao i osnivanje Europske unije kao nadnacionalne organizacije, dovele su do brojnih prijepora pa čak i svojevrsne krize multikulturalizma za koju se smatra da se očituje kroz neuspjehe integriranja doseljenika u velike Evropske države, osobito Njemačku. Recentni teorijski prijepori o multikulturalizmu se vode u smjeru novog diskursa, sociokulturne pluralizacije, kao novog razumijevanja suživota različitih kultura. Autori koji se bave ovim područjem su suglasni da moderni pluralizam slabi granice među kulturama, ubrzava promjene unutar njih uz što raste socijalna refleksivnost i nestaje tradicija (Sršen i Bogeljić, 2014).

Multikulturalizam i medijacija imaju različitu povijest nastajanja kao i svrhu - medijacija je alternativno suradno rješavanje sukoba kroz suradnju, dok je multikulturalizam filozofija i praksa poštivanja kulturnih razlika, te razvijanja sustava koje institucionaliziraju pluralizam (Roberts i Clifton, 1990, prema Le Baron 1998). Ono što je zajedničko medijaciji i multikulturalizmu je komunikacija odnosno rasprava o razlikama te uvažavanje razlika, radi postizanja cilja, što je u medijaciji rješavanje spornih pitanja i razrješavanje sukoba, a u multikulturalizmu komunikacija među kulturama koja dovodi do suživota uz uvažavanje posebnosti svake od kultura.

2.1 Međukulturna komunikacija

Brojni autori navode kako je upravo međukulturna komunikacija nužna kako bi se ostvarilo multikulturno društvo, odnosno, društvo kulturnog pluralizma. Pojam interkulturalne komunikaciju moguće je definirati na temelju objašnjenja i pojavnosti pojma kulture. „Hall (1976) u svojoj knjizi „Beyond Culture“ objašnjava kako je kultura element podsvjesnog ljudskog djelovanja, te ju uspoređuje s nevidljivim mehanizmom kontrole ljudskog ponašanja. Tek u kontaktu s pripadnicima drugih kultura, ljudi postaju svjesni svoje vlastite kulture. Ta nesvjesnost o vlastitoj kulturi može se usporediti s najbanalnijim mehanizmima koje većina ljudi radi svaki dan, a da o njima ni ne razmišlja, kao npr. načini na koji se krećemo, na koji osjećamo prostor i vrijeme, ali posebno ono što osjećamo kao „normalno“, a što je „nečuveno“ ili „nenormalno“. Sve je to ukorijenjeno duboko u nama, u kulturi kojoj pripadamo. O tome ne razmišljamo sve dok se ne nađemo u situaciji u kojoj nailazimo na neočekivanu reakciju ili situaciju, kao na primjer kada se susretnemo s osobom drugačije kulture“ (Šarić, 2020:5). Komunikacija ima važnu ulogu u razvoju interkulturalnih društava s ciljem prihvaćanja različitosti i povećanjem razumijevanja te smanjenje sukoba i nerazumijevanja. Čimbenici koji čine interkulturalnu komunikaciju su kultura, interkulturalni kontakt i komunikacija (Šarić, 2020). Tako kultura i komunikacija postaju međusobno isprepleteni i neodvojivi jer se kultura prenosi kroz komunikaciju (Šarić, 2020) i obrnuto komunikacijom se konstruiraju se značenja i razumijevanje stvarnosti i događaja.

Kod interakcija s pripadnicima različitih kultura, osobito savjetodavnih ili medijacijskih procesa, za lakše diferenciranje i razumijevanje kulturnih različitosti, brojni autori analiziraju konstitutivne dijelove kulture kao što su svjetonazori, dubinske strukture, ključne obrasce kulture, jezik (odnosno komunikacija), način i sistem obrazovanja, poimanje vremena, vrijednosti i druga obilježja. Svjetonazor je ono što je zajedničko pripadnicima pojedine kulture, a odnose se na krajnji oblik i bit njihove stvarnosti“ (Haviland i sur.2005, prema Samovar i sur. 2013: 74). Svjetonazor je pojam „manji“ od kulture, a on se može javiti u brojnim oblicima, (npr. znanstvenim, metafizičkim). Kulturne vrijednosti su naučeni skup pravila za donošenje odluka i rješavanja sukoba (Rokeach, 1973 prema Samovar i sur. 2013), a organizirane su u ključne obrasce koji se javljaju u svim kulturama.

Eduard T. Hall je u pedesetim godinama dvadesetog stoljeća razvio svoj komparativni pristup utemeljen na kulturnim razlikama smatrajući da različiti ljudi u različitim državama

imaju različite kulturne prakse i to vodi do teškoća u komunikaciji kad dođu u kontakt. Hall je izdvojio tri velika područja kulturnih različitosti: visoko/nisko kontekstnih kultura; polikroničnih i monokroničkih percepcija vremena, te razlike u proksemici (korištenju prostora, osobito norme osobnog prostora). Visokokontekstne kulture se u komunikaciji oslanjaju na kontekst; polikronično odnosno monokronično poimanje vremena znači da polikronični ljudi rade više stvari istovremeno, fleksibilni su s vremenom, dok monokronični rade jednu stvar po jednu i jako su vezani uz određeni raspored i rokove. Proksemika govori o korištenju prostora u komunikaciji na primjer o tome koliko je jednoj osobi ugodno biti blizu druge dok komunicira (Brownlie, 2013).

Samovar i suradnici (Samovar i sur, 2013:142-152) navode ključne obrasce koji se javljaju u svim kulturama i to u pet dimenzija vrijednosti :

- individualizam/kolektivizam,
- izbjegavanje nesigurnosti,
- udaljenost moći,
- muževnost/ženstvenost
- dugoročna/kratkoročna orijentacija.

Kolektivističke kulture ističu zajednicu, suradnju, zajedničke interese, sklad, tradiciju, javno dobro i čuvanje obraza. Individualističke naglašavaju osobna prava i odgovornosti, privatnost, izražavanje vlastitog mišljenja, slobodu, inovativnost i izražavanje vlastite osobnosti (Andersen, i sur., 2003, prema Samovar i sur, 2013). Osobito je značajan stav prema sukobima kod kolektivističkih kultura, kod kojih se protivljenje, asertivno zauzimanje za sebe, nepristajanje, smatra izrazom neprijateljstva i prijetnje harmoniji unutar grupe. Obrasci visokokontekstnih nasuprot niskokontekstnih kultura odnose se na oblik i stil komunikacije koji može biti više ekspresivan ili suzdržan. Kolektivističke kulture su pretežno visokokontekstne, dok su individualističke niskokontekstne. Pripadnost visokokontekstnim odnosno niskokontekstnim kulturama oblikuje i stil komunikacije Ovisno o kulturi porijekla, stil komunikacije može biti više ekspresivan ili afektivan ili suzdržan, gledanje u oči, fizički kontakt (rukovanje) u jednoj su kulturi dobrodošli, u drugoj se smatraju nepristojnošću. Zanimljivo je što samo trećina svjetske populacije živi u individualističkim društvima, dok dvije trećine čine kolektivističke kulture. Pod individualističkim kulturama smatraju se SAD,

Kanada, zemlje Zapadne Evrope. Kulture ostalih država se mogu locirati na raznim „stupnjevima“ između dva polariteta koja čine s jedne strane kolektivistička i individualistička na drugom kraju. Npr. Guatemala, Indonezija, Ekvador, Egipat, Nepal, Taiwan, zemlje Latinske Amerike (Fiske, Kitayama, Markus, i Nisbett, 1998; Hofstede, 1980, 1991; Smith and Bond, 1998).

Poimanje vremena se kod pojedinačnih kultura razlikuje po fokusu na jednu aktivnost nasuprot višestrukome fokusu (monokronične ili polikronične kulture). Kulture s fokusom na jednu aktivnost, vrijeme mjere satima, minuta i sekundama koji se mogu isplanirati i rasporediti. Ljudi iz ovih kultura imaju tendenciju planirati sastanke, pa i procese kakav je medijacija, fokusirano, odmah prionu na rješavanje zadataka. Pripadnici više polikroničnih kultura, s višestrukim fokusom, na vrijeme gledaju kao na tekuće i nepodjeljivo, te istovremeno obavljaju više razgovora, ostavljaju zadatke nedovršenim, pa im se kasnije vraćaju(Lucke k., Rigaut, A.2002. Za medijatora to znači da oni koji su usmjereni na jedan zadatak općenito preferiraju i bolje reaguju na medijaciju u kojoj se kroz korake medijacije kreće linearno, jedan po jedan korak. Ljudi s višestrukim fokusom, s druge strane, preferiraju medijatora koji probleme tretira kao međusobno povezane i koji prihvaća višerazinsko ili kružno tretiranje pitanja.

Za medijatora je važna i razlika između univerzalista i partikularista. Ova se dihotomija odnosi na univerzalnu nasuprot partikularnoj primjeni pravila. Univerzalisti preferiraju uredan svijet pouzdanih pravila koja ih vode. Suočeni s moralnom dilemom na primjeru otkrivanja prijateljevog nezakonitog ili neetičkog čina, univerzalist bi općenito slijedio zakon ili etičke smjernice, dok bi partikularist zaštitio prijatelja. Umjesto da daje prednost jedinstvenoj primjeni pravila, partikularist je više zabrinut za odnos i fleksibilnost okolnosti. Bilo koja odluka može biti "ispravna" moralna odluka, ovisno o kulturnoj orijentaciji i odgoju osobe. Za samog medijatora to znači da ako je više univerzalist, to će više slijediti osnovna pravila u medijaciji, dok za partikulariste vrijedi suprotno. Što se tiče konačnog sporazuma, univerzalisti općenito preferiraju napisane specifičnosti i detalje, dok partikularisti preferiraju opće sporazume kojima nedostaju detalji i koji su otvoreni za sve što specifični odnosi i/ili promjene okolnosti mogu donijeti. Važno je da medijator naglasi dosljednost ili fleksibilnost tijekom medijacije, ovisno o univerzalističkoj ili partikularističkoj orijentaciji sudionika (Trompenaars i HampdenTurner, 1997)

Kulture se razlikuju i po dimenziji „izbjegavanje nesigurnosti“, pa je tako kod nekih kultura prisutan visok stupanj izbjegavanja nesigurnosti, radi čega se uspostavljaju pravila, ne

toleriraju devijantno ponašanje kao ni ideje; vjeruje se u apsolutne istine i postignuća stručnosti. Imanentno tim kulturama je uvjerenje da život može nositi stalne opasnosti, te postoji jaka potreba za pravilima, planovima, propisima, ritualima, ceremonijama i utvrđenim komunikacijskim protokolima, koji u život unose strukturu. Niski stupanj izbjegavanja sigurnosti imaju kulture koje prihvaćaju da je nesigurnost sastavni dio života. Pripadnici takvih kultura toleriraju različitost i sve što je neobično, ne osjećaju se ugroženima zbog različitih ideja i ljudi; cijene inicijativu, a ne vole strukturu koja se povezuje sa hijerarhijom (Samovar i sur., 2013).

Za medijatora je važno razumjeti gdje se na skali ove dimenzije nalaze pripadnici pojedinih kultura, jer su kulture „čistih tipova“ vrlo rijetke. Za neke kulture npr. za Nijemce su pravila, zakoni nešto čega se treba bespogovorno pridržavati; dok je u pripadnika potomaka južnoslavenskih naroda poimanje pravila i odabir pravila kojih će se pridržavati vrlo subjektivno, a nepridržavanje često odraz - kulture. Kao primjer kulture koja prihvaća nesigurnost i neizvjesnost kao sastavni dio života možemo navesti romsku kulturu, koja svojim svjetonazorom „života u sadašnjem trenutku“ i dalje odskaka od kultura svih naroda i država u kojima Romi žive u Europi. U medijaciji se može očekivati da će dogovori koji se tiču budućnosti biti bez detalja, a pokušaji testiranja dogovora u budućnosti mogu naići na stav da ćemo „o tome razmišljati kad do toga dođe“.

Dimenzija „udaljenost moći“ odnosi se na to kako ljudi poimaju socijalnu moć i stratifikacije u društvu. Pripadnici kulture s visokom udaljenosti moći smatraju da su npr. oni koji su im nadređeni bitno različiti od njih, te vjeruju da su moć i vlast životne zakonitosti. U kulturama s niskom udaljenosti moći ljudi vjeruju da se nalaze blizu izvorima moći, dok vertikalnu hijerarhiju doživljavaju kao nejednakost uloga; oni koji su podređeni smatraju nadređene jednakima sebi. Ljudi koji su na višim pozicijama iz takvih društava, ulaze u interakcije s podređenima bez problema i obrnuto (Trompenaars i Hampden-Turner, 1997). Sudionici medijacije mogu npr. pripisivati socijalnu moć medijatoru (ili je on može pripisivati sebi), te od autoriteta, onoga na poziciji moći, očekivati razrješenje sukoba.

Dimenzija *muževnost/ženstvenost* se još rabi i kroz izraz „uspjeh u karijeri i kvaliteta života“ (Adler, 2002 prema Samovar i sur. 2013, str.150). Muževne kulture imaju strogo određene rodne uloge, često su „muške“ i naglašavaju vrijednost uspjeha u karijeri, stjecanje novaca i materijalnih stvari, iznad međuljudskih odnosa, dok kulture koje cijene ženstvenost naglašavaju odgojeno ponašanje u odnosima, promiču rodnu ravnopravnost, i takva društva očekuju od žena

da rade i grade sustave potpore. Rodne uloge u takvim društvima jesu strogo određene i nepromjenjive, time da je na ženama velika odgovornost očuvanja vrijednosti obitelji.

Dugoročna orijentacija se odnosi na jaku radnu etiku, poštovanje prema poslodavcu, dugoročnim ciljevima, dok kulture sa *kratkoročnom* orijentacijom nastoje brzo zadovoljiti potrebe, one odgađaju starenje, pridaju veliku važnost statusu.

Vremenska orijentacija je način kako je koja kultura fiksirana na vrijeme i kakvu mu moć daje, kakvu važnost daju budućnosti, sadašnjosti, prošlosti. Kulture orijentirane na prošlost snažno vjeruju u prošle događaje i važne su im povijest, religija, tradicija. One koje su orijentirane na sadašnjost smatraju da je najvažniji sadašnji trenutak. Budućnost smatraju neizvjesnom, nejasnom, nepoznatom. Kulture orijentirane na budućnost očekuju da će budućnost biti bolja od sadašnjosti, privlači ih ono što se tek treba dogoditi.

Jezik je osnovno sredstvo očuvanja i prenošenja kulture. On izražava osjećaje, misli, društvene interakcije, upravljanje stvarnošću, čuva povijest i izražava identitet. Sastoji se od simbola koji se razlikuju od kulture do kulture i značenje koje pridajemo riječima su unutarnja i određena su kulturom u kojoj živimo (Samovar i sur., 2013). Jezik se u tradicionalnom kulturnom kontekstu ne može naučiti ni oponašati. On služi i kao distanca od okoline, jer okolina ne razumije kada pripadnici manjina govore njime, te time može izazvati i osjećaj nadmoći. Važno je napomenuti da je često poznavanje jezika drugih kultura često nedovoljno da bi se razumio kontekst i cjelovita komunikacija. Jezik je značajan u procesu obiteljske medijacije jer kako bi razumjeli iskustva i izrazili se moramo koristiti jezik i na taj način, komunikacijom, povezati iskustvo s drugima. Sam čin komunikacije doprinosi određivanju značenja koje se pridaje iskustvu (Puig Cruells, 2014.)

Funkcija *neverbalne komunikacije* je da ponovi ono što je rečeno riječima, da dopuni, mijenja verbalnu komunikaciju, uređuje, ali može biti i proturječna verbalnoj. Neverbalna komunikacija je izuzetno povezana sa kulturom; ona je nesvjesna, spontana, a obuhvaća izgled, odjeću, način sjedenja, prosudbe ljepote, tjelesne kretnje, geste, izraze lica, gledanje u oči ili ne gledanje, ton glasa („parajezik“), osobni prostor, udaljenost od osobe s kojom komuniciramo (Samovar i sur 2013). Šutnja u određenom kulturnom kontekstu može imati sasvim različite nazivnike, dok u jednom može značiti poštovanje u drugom kulturnom kontekstu može biti veliki nesporazum i izraz nepoštivanja čak i značiti uvredu.

Za medijatore je važno da imaju razumijevanja za kulturne orijentacije sudionika medijacije, jer to jako utječe na njihovo razumijevanje situacije, iskustva i rada medijatora, ponašanje i očekivanja. Razumijevanje kulturnih normi i očekivanja od medijacije tj. načina rješenja sukoba, pomaže kad sudionici medijacije imaju bitno različite perspektive ili kad medijacijski proces dođe u „slijepu ulicu“ (Brownlee, 2017).

2.2. Kultura i poimanje sukoba

Pri razmatranju različitosti stavova, uvjerenja i sustava vrijednosti pojedinih kultura vezano za sukobe i razrješavanje sukoba, autori koriste osnovne ključne obrasce kulturnih vrijednosti spomenute u prethodnom poglavlju. Najčešće koriste ključne obrasce: individualizam – kolektivizam; izbjegavanja nesigurnosti; udaljenost moći, te poimanje vremena (Hofstede, 1991, prema Samovar i sur 2013, 142-152).

Vezano za sukobe i medijaciju u organizacijskom okruženju, najjasnije su izražene razlike između kolektivističkih i individualističkih kultura. Kolektivističkim kulturama je prioritet zajednica, suradnja, zajednički interes, socijalni sklad, tradicija, javno dobro i „čuvanje obraza“. Dobrobit zajednice ima prioritet pred individualnim ciljevima. Socijalna organizacija je rigidna, hijerarhijska, a pozicija pojedinca u društvu je definirana već rođenjem. Osobni razvoj pojedinca je manje važan od interesa zajednice. Važnije su socijalne norme, običaji i obaveze pojedinca u grupi. Sukobe treba izbjegavati jer su prijetnja harmoniji u grupi; ako se dogode, rješavaju se prema legalnim principima ili formalnim aktima, kao što su ugovori, ali u skladu s tradicijom i grupnim interesom. Pojedinaac nema posebnu važnost u grupi, ali je važna njegova pozicija u grupi. Ovo je važno znati u situacijama sukoba, jer će pojedincu biti prihvatljivo da on sam doživi neku materijalnu štetu, tj. da „plati odštetu“ kako bi povratio poštovanje ili svoju poziciju u grupi („oprao obraz“) i povratio čast (Luecke i Rigaut, 2002).

Individualističke kulture naglašavaju osobna prava i odgovornosti, privatnost, izražavanje vlastitog mišljenja, slobodu, inovativnost i izražavanje vlastite osobnosti (Andersen, i sur., 2003, prema Samovar i sur, 2013). Najveća je vrijednost razvoj individue, osobna sloboda, te se naglašavaju slobode i prava na izbor. Zbog toga se preispituju autoriteti i norme, potiče se stvaranje vlastitog mišljenja i zaključaka, nezavisno od drugih. Potiče se natjecanje, a sukobi koji se redovno događaju, se rješavaju u skladu s normama koje se odnose na sve, pa tako i na one koji su u poziciji autoriteta. Svatko sam za sebe bira kojoj će grupi pripadati. Ukoliko dođe

do sukoba između interesa individue i grupe, očekuje se da će individua dati prednost svojim interesima.

Osobni identitet formira se u grupi (obitelj, zajednica) pa tako i prema karakteristikama kulture koja se očituje kroz jezik, vjerovanja, očekivanja, vrijednosti što sve utječe i na način razumijevanja sukoba i njegovog rješavanja (Vlah, 2010). Tako na ponašanje u sukobima utječu obilježja kulturnog konteksta npr.: „a) poticanje kolektivističke kulture na žrtvovanje osobnih interesa za grupne interese, b) neodobravanje dječjeg suprotstavljanja odraslima i c) postojanje češće otvorenosti adolescenata za uporabu agresivnosti u rješavanju konflikata radi preživljavanja u gradskim okružjima u kojima postoji kronična prijetnja nasiljem (Vera, Shin, Montgomery, Mildner i Speight, 2004 prema Vlah, 2010: 378)“.

Kao primjer stava prema sukobima u kolektivističkim kulturama (nasuprot individualističkim), Tjosvold i Leung (2020) opisuju primjenu Deutchove teorije suradnje i takmičenja, u organizacijskom okruženju. Deutchova teorija se temelji na ideji povezanosti među ljudima koja proizlazi iz međusobno povezanih ciljeva, te aktivnosti koje ljudi čine kako bi postigli te ciljeve. Postoje dvije osnovne vrste međuovisnosti ciljeva, a to su pozitivna i negativna koje utječu na to kako ljudi percipiraju međusobni odnos. Percipiraju ga kroz suradnju ili kroz kompeticiju/natjecanje, u skladu s čim poduzimaju dvije osnovne vrste djelovanja: a) one koje su efikasne i b) one koje ometaju ostvarenje cilja. Međuovisnost ciljeva i djelovanja u bilo kojoj situaciji utječe na tri osnovna socio-psihološka procesa:

- a) zamjenjivost – voljnost aktera da dopusti da ga drugi zamijene
- b) emocionalno investiranje (kateksis) – osjećaji i stavovi prema drugima
- c) voljnost da se dopusti da drugi utječu na nas (induktibilnost).

Teorija govori o tome da ljudi trebaju jedni druge kada je njihov odnos definiran pozitivnom međuovisnosti ciljeva. U biti, ljudi trebaju jedni druge da surađuju ili se natječu. Kada ljudi trebaju jedni druge za postizanje zajedničkog cilja, njihov je odnos definiran pozitivnom međuovisnošću ciljeva (plivamo ili tonemo zajedno) i tada smo voljni dopustiti da nas suradnici zamijene, gradimo pozitivne stavove prema drugima i dopuštamo da drugi utječu na nas. Neefikasni postupci suradnika otežavaju ili onemogućavaju naš uspjeh, izazivaju negativne stavove i potiču nas da odbacimo njihov utjecaj. Kada su ljudi u natjecateljskoj, takmičarskoj međuovisnosti, njihov je odnos definiran negativnom međuovisnošću ciljeva (ja plivam, ti toneš i obrnuto); tada efikasne aktivnosti protivnika znače da drugi ne mogu preuzeti naše aktivnosti,

stimulirani smo da imamo negativne stavove; odbacujemo njihov utjecaj na nas. Neefikasna ponašanja suparnika u ovom slučaju pomažu nama da uspijemo; gradimo pozitivne stavove, potiču nas da utječemo na nas. To prihvaćanje utjecaja suparnika nam daje konkurentsku prednost

Istraživanje, odnosno testiranje Deutchove teorije, se odnosilo na upravljanje sukobima u korporativnim organizacijama. Kineska kultura, kao kolektivistička, ističe zajednicu, suradnju, zajedničke interese, sklad, tradiciju, javno dobro i „čuvanje obraza“ (sinonim za čast i dostojanstvo), no daje mogućnost razumijevanja kako vrijednosti i još neki prediktori utječu na kooperativno ili kompetitivno (suradnja ili natjecanje) upravljanje sukobom. Zapadnjaci sebe vide kao otvorene i senzibilne i prijemčive za razlike, dok za Kineze smatraju da izbjegavaju sukobe i da su „zatvoreni“ kada treba razgovarati o različitostima. Smatra se da Kinezi izbjegavaju sukobe jer su izuzetno osjetljivi na svoje socijalno biće, imaju averziju na međusobna neprijateljstva kao i asertivne načine rješavanja frustracija i problema. Kineska riječ (simbol) za sukob označava „ratovanje“ – što sugerira da je sukob uvijek pobjeda i gubitak. Autori, nadalje, navode kako ove vrijednosti otežavaju i samo nastajanje sukoba – jer čak i samo neslaganje i to samo u neverbalnoj komunikaciji može djelovati neprijateljski. Može li se u takvom kulturnom kontekstu otvoreno razgovarati o sukobu? Pri testiranju Deutchove teorije upravljanje sukoba u kineskom kulturnom kontekstu, grupa istraživača je morala modelirati i sam način istraživanja, upitnike i pristup ispitanicima, kako bi mogli otvoriti temu sukoba. Došli su do ishoda koji govore da su otvorenu raspravu, slobodno iznošenje mišljenja i stajališta poticali „zajednički ciljevi“, odnosno ciljevi koji su uključivali suradnju (Deutch i sur. 2011).

U kineskoj kulturi je komunikacija visokokontekstna, što znači da je značenje komunicirane poruke utkano u samu informaciju, tako da se poruka mora iščitavati „između redova“ i izvući iz konteksta, bez pretjeranog oslanjanja na sam sadržaj, ali uz veliko razumijevanje onog što nije izrečeno. U niskokontekstnoj komunikaciji sudionici teže direktnoj i eksplicitnoj komunikaciji, kojoj je cilj razmjena informacija; komuniciranje je jednostavnije, jasnije, bez skrivenih poruka. Naglasak je na korištenju riječi, informacija. U visokokontekstnoj komunikaciji kakva je kineska, sukobi se, kao ni neslaganje, ne komuniciraju, jer se smatraju izrazom neprijateljstva. Samo izreći - „ne“- je odraz nepristojnosti i smatra se nekom vrstom neprijateljstva. Zbog toga se „ne“ izriče indirektno, npr. „Bit će to jako teško“ (što znači ne), ili na način : „Dopustite da se mi Vama javimo“; ili se koristi – šutnja, tako dugo dok primalac poruke ne shvati odbijanje. Pri komunikaciji u visokokontekstnoj kulturi treba čitati između redova i nikako ne shvatiti doslovno ono što je rečeno. U ovim se kulturama sukobi ipak

javlja, ali se sudionici, kada dođe do sukoba, izrazito oslanjaju na treću stranu da riješi sukob (Sabo, 2021, Nam, 2015). Različiti stavovi prema verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji se ogledaju i u primjerice shvaćanju izravnog stila kakav njeguju u SAD-a, koji se u anglosaksonskim zemljama smatra arogantnim i grubim (Lucke, Rigaut, 2002) te se takav stil komunikacije može smatrati konfliktnim i izrazom neprijateljstva i napada. Cohen (1997) navodi kako je sram emocija koja je najviše kulturološki utemeljena: ona igra različite uloge ovisno o kulturi pojedinca. Visokokontekstne kulture drže do ugleda i časti kao najvažnije vrijednosti i nastoje ih održati po svaku cijenu. Zato je važno da medijator pazi da ne dođe do povrede časti, dostojanstva („obraza“) a do čega može doći ako se medijacija vodi na način da se što brže dođe do rješenja. Niskokontekstne kulture preferiraju konkretna i „poslovna„ rješenja (Pali i Voet, 2013).

Lucke i Rigaut (2002), kada govore o utjecaju kulture na medijatorske procese, naglašavaju kako je sama pripadnost različitim kulturama ta koja može izazvati mnogo nesporazuma i nerazumijevanja koji mogu dovesti do sukoba. Osim što neki sukobi mogu imati uzrok u razlikama između kultura, važnu ulogu ima i to kako sudionici definiraju svoj interes, ali i interes druge strane. Pripadnost određenoj kulturi određuje to što je primarni cilj medijacije pa navode kako je npr. uspostava harmoničnih odnosa između sukobljenih strana prioritet za Arabe, Kineze i Indijce. S te točke gledišta postavljaju pitanje – što je u stvari cilj „evropskog stila“ medijacije sukoba? Autori govore o distinkciji sukoba koji su uzrokovani pogrešnom komunikacijom između kultura, od onih koji su uzrokovani kulturom. Jezik i komunikacija su sami po sebi često uzrok nesporazumima i sukoba, te je kod međunarodne medijacije važno znati da svaku poruku pošiljatelj kodira – stavljajući je u riječi - a primatelj dekodira te riječi. U tom procesu kodiranja i dekodiranja se značenje često mijenja, gubi, informacije se često mijenjaju. Isto tako za sudionike medijacije pojedine riječi imaju drugo značenje i drugačije konotacije. Primjer je nepostojanje distinkcije između „ti“ i „Vi“ u nekim jezicima; isto tako neke riječi u pojedinim kulturama imaju negativnu konotaciju.

Hofstedeova (1997:5) dimenzija moć-distanca odnosi se na to kakva je moć organizirana u društvu općenito. U društvima velike udaljenosti moći, cijeni se poštovanje prema ljudima višeg statusa, autoriteta (npr. prema roditeljima, starijima; ljudi prihvaćaju nejednakost u socijalnoj moći prirodnim i normalnim. Od ljudi koji imaju više moći se očekuje da prihvate odgovornost koja ide uz moć, uključujući brigu za one koji su „ispod“ njih. Kritika autoriteta nije poželjna, niti se podređene potiče na preuzimanje inicijative (Crocker, Luhtanen, Cooper, i Bouvrette, 2003). Roditelji potiču ovisnost o obitelji te učenici pokazuju veliko poštovanje prema

učiteljima. U radnim organizacijama je moć centralizirana, hijerarhijska, što znači da šefovi imaju privilegije, a razlike u plaćam su velike. U ovim se društvima sukobi rijetko javljaju, oni su prigušeni, a ako se jave, rješava ih autoritet ili osoba koja ima poziciju moći.

U kulturama male distance moći, pojedinci vide nejednakost kao rezultat čovjekove aktivnosti, te imaju tendenciju minimalizirati te nejednakosti. Podređene se potiče na preuzimanje inicijative, nagrađuje ih se za to; potiče se neformalnost i kritika vlasti. Razlika u plaćama između šefa i podređenih je relativno mala, a privilegije za više pozicionirane su male i neuočljive. Sukobi se u takvim društvima zajednički rješavaju, uz uključivanje šire zajednice.

Pali i Voet (2018) govore kako će percepcija sukoba i njihovog rješavanja utjecati i na odabir medijatora. Pripadnici individualističkih kultura će tražiti profesionalca koji je obučen za medijaciju; njihovo je očekivanje da medijator bude nepristran i neutralan. No, to nije nužno norma u svim kulturama. U kolektivističkim kulturama je manja briga za nepristranost i profesionalnost, a više ih brine da medijator bude netko tko razumije prirodu spora (Augsburger, 1992; Lederach, 1986; Fishburne Collier, 1973 prema Pali i Voet, 2018); isto tako će im biti važno da medijator bude upoznat i s kontekstom sukoba te da može predložiti rješenja koja će vratiti sklad među sudionicima i u grupu.

Razlike u poimanju ciljeva razrješenja sukoba mogu utjecati na način interpretacije namjera druge strane tijekom sukoba, na primjer pripadnici kolektivističke kulture mogu brzo „prelaženje na stvar“ koje traže pripadnici individualističke kulture, smatrati nepristojnim. Isto tako im se može činiti nepristojno i grubo direktno iznošenje zahtjeva. Način na koji pripadnici kolektivističke kulture pregovaraju, kroz signale i okolišanje, može iritirati pripadnike individualističke kulture i mogu smatrati da oni jednostavno nisu u stanju reći „da“ ili „ne“.

Individualisti smatraju sukob dijelom ljudske interakcije (Ury, Brett i Godlbreg, 1988, Fisher, Ury i Paton, 1991.; Kovač, 1994.; LeResche, 1992 prema Pali B. i Voet S. 2018), dok je on za kolektiviste odstupanje, u dijelu kad su u pitanju odnosi unutar grupe, ne vole izravne osobne sukobe i nastoje konsenzusom izbjeći sukob (LeResche, 1992).

Tedeschi (Onbuchi, Fukushima, Tedeschi 1999) je proučavao na koji način kulturne vrijednosti utječu na odlučivanje u situaciji sukoba, te je identificirao četiri glavne taktike u odlučivanju kada se radi o sukobima: mirenje, postavljanje zahtjeva, intervencija treće strane i izbjegavanje. Taktika mirenja se definira kao konsolidacija vlastitog i tuđeg cilja, ili neizravno prenošenje svojih očekivanja. Postavljanje zahtjeva je snažno isticanje zahtjeva, dok se intervencija treće strane odnosi na traženje pomoći ili savjeta. Izbjegavanje je pasivna taktika

za izbjegavanje konfrontacije. Individualističke kulture favoriziraju asertivne i konfrontacijske strategije rješavanja sukoba, a kolektivističke taktike izbjegavanja. Kulture s kolektivističkim vrijednostima mnogo više pažnje posvećuju društvenim aspektima problema, osjetljiviji su na društvene posljedice svojih postupaka (Triandis, 1994.) i traže informacije o kontekstu u neizvjesnim i složenim situacijama.

Autori koji pišu o medijaciji između raznih društvenih grupa, govore o sukobima s obzirom na njihov izvor. Ako sukob nastaje iz kulturnih različitosti, on se može istražiti pitanjima, kako navodi Le Baron (1998):

- Od čega se sastoji sukob - kako ga sukobljene strane opisuju, gdje su korijeni sukoba; sastoji li se sukob od neslaganja ili ozbiljnih principijelnih pitanja, je li nastao zbog različitih sklonosti; je li taj sukob ozbiljan događaj, koji se rijetko događa, ili je očekivani događaj, koji se ponavlja; ili je potpuno slučajan?
- Treba li sukob otvoreno priznati ili ne - imaju li sudionici različite pristupe identificiranju i artikuliranju problema? Imaju li sudionici različite ideje o tome treba li iznijeti neslaganje na površinu i kako se nositi s neslaganjem nakon što je problem isplivao na površinu? Imaju li različite razine kapaciteta da se nose sa sukobom i iskrenim razgovorom? Imaju li različite vrijednosti u pogledu izražavanja sukoba i emocija; različite vrijednosti i razmišljanja o odgovornosti, poštenju, istini, kompromisu, pregovorima, oprost, osveti, ulogama, hijerarhiji i autoritetu? Sukobljavaju li se njihove granice između privatnog i javnog?
- Očekivanja od medijacije - Koja su očekivanja sukobljenih strana od postupka medijacije? Je li stranama ugodno preuzeti odgovornost za ishod? Očekuju li sudionici od treće strane (medijatora) i ostalih uključenih, neutralnost ili pristranost? Koji su vremenski okviri uključeni u problem situaciju? Koliko formalan ili neformalan proces mora biti da bi zadovoljio potrebe stranaka? Hoće li se sudionicima biti ugodno ili neugodno sastati se licem u lice? Koja bi osnovna pravila održala proces sigurnim i ugodnim za sudionike s obzirom na njihova kulturološka očekivanja? Je li potrebno u razrješenje sukoba uključiti i „čuvanje obraza“ (časti)?
- Kako stranke definiraju pravednost, jednakost i ravnopravnost? Trebaju li zatvoreniju ili dvosmislenu komunikaciju? Kakva su njihova očekivanja u pogledu oblika sporazuma? Bi li stranke bile zadovoljne isprikom, dogovorom, obećanjem da će ubuduće izbjegavati

slične situacije? Ima li prostora za rješavanje pitanja izvan onih za koja su strane izravno zainteresirane?

Ova pitanja predstavljaju vrijedan putokaz i za obiteljskog medijatora, osobito u situacijama kada nema dovoljno saznanja i poznavanja kulture iz koje su sudionici medijacije.

„Ubuntu“ je primjer kulture i tradicije rješavanja sukoba i stvaranje harmonije u zajednici. Ubuntu je praktična životna filozofija, dio svjetonazora Južnoafričke republike, najjasnije artikuliran među Nguni skupinom jezika. Jedinostveni je primjer kako se u kulturi Južnoafričke republike tretiraju sukobi, na način da se smatra kako je pravedno rješenje sukoba dobit za cijelu zajednicu, a ne samo uključene strane. Ovaj tradicionalni primjer kulture i rješavanja sukoba je promovirao Desmondu Tutuu, predsjednik Južnoafričkog crkvenog vijeća, dobitnik Nobelove nagrade za mir 1984.g. Ubuntu je pristup koji govori o biti čovjeka kao neraskidivo povezanog s drugim ljudima. U tom je smislu pohvala „Yu u Noubuntu“ – što znači on/ona ima Ubuntu, znači da je ta osoba velikodušna gostoljubiva, prijateljski nastrojena, brižna i suosjećana; doslovno „osoba je osoba kroz druge ljude. Takva osoba je samopouzdana, otvorena i dostupna drugima; ona se potvrđujući druge, ne osjeća ugroženo; njeno samopouzdanje proizlazi iz spoznaje da pripada većoj cjelini, te da je i za nju gubitak kada su drugi poniženi, potlačeni. Ubuntu društva su održavala svoj način rješavanja sukoba i pomirenja kao način za održavanje zakona i reda. Veliku važnost takva društva polažu zajedničkom životu i održavanju pozitivnih odnosa, tako se sukob između članova smatra problemom čitave zajednice. Filozofija Ubuntu kaže da, kako su svi spremni prihvatiti načela Ubuntu, tada svi osjećaju odgovornost za nepravdu koja je počinjena. Proces razrješavanja sukoba ima pet faza – 1: utvrđivanje činjenica, gdje su saslušani žrtva, počinitelj i svjedok; 2. počinitelj bi bio potaknut od vijeća mudraca i ostalih članova zajednice da na forumu Inkundla/Lekgotla prizna odgovornost ili krivnju, te da pokaže istinsko kajanje; 3. počinitelj bi tražio oprost, a žrtva za svoje strane potaknuta na iskazivanje milosrđa; 4. vijeće /starješine bi dali prijedlog da počinitelj plati odštetu žrtvi kao popravak počinjenog zla; 5. konsolidiranje cijelog procesa uz poticanje obiju strana da se obvežu na pomirenje. Obe grupe s potiču da prihvate suživot i rade na iscjeljivanju odnosa, uspostavi harmonije. Sam čin pomirenja je vitalan, jer simbolizira spremnost da se krene van gorčine koju osjećaju obje strane. Posebna mudrost cijelog procesa leži u spoznaji da se ne mogu postići iscjeljenja zajednice ako greške iz prošlosti ne budu priznate i iznesene na vidjelo, kako bi se mogla utvrditi istina o tome što se dogodilo. Ubuntu je osobito vrijedan za osobe koje se nađu u teškom izazovu da priznaju odgovornost i pokažu

kajanje ili one koje moraju pokazati milosrđe i dati oprost. Ovakav se proces koristio za prekršaje iz obiteljskih, bračnih sporova, krađa i oštećenja imovine, ubojstava i ratova. Ubuntu društva su izbjegavala smrtnu kaznu na temelju tog stajališta – smrtna kazna bi nanijela štetu cijelom društvu. U tim situacijama, naglasak je bio na obnovi prekinutih odnosa uzrokovanih smrću člana zajednice. Iz učenja Ubuntu - stvaranja mira mogu se izvući pouke za današnji globalizirani svijet.

U sustavnom preglednom članku Haley (2008) identificira „ključne elemente koncepta Ubuntu i kako se može primijeniti u kontekstu rada na razvoj zajednice i drugim srodnim područjima u Južnoj Africi i drugdje. Fokus Ubuntu koncepta u razrješavanju sukoba se odnosi na razumijevanje zajedničkog interesa – ako je drugi povrijeđen, i ja sam povrijeđen, za što je odgovorna čak i cijela zajednica (uključujući i onog tko je počinio povredu u povrijeđenog). „oprostiti ne znači samo biti altruist. To je najbolji oblik osobnog interesa. Ono što tebe dehumanizira, to isto i mene neumoljivo dehumanizira... Opraštanje daje ljudima otpornost” (Tutu, 1999, prema Haley, 2008:34). Doprinos koji možemo naći za medijske procese je razumijevanje „tri razina istine“ o kojima govori koncept: prvo, činjenična istina (ono što se može provjeriti i što je dokumentirano); drugo, društvena istina (koja se uspostavlja kroz interakciju i raspravu); treće, osobna istina (ono što je vrlo osobno i privatno, „ranjena sjećanja“). Sastavni dio sukoba u obiteljskoj medijaciji često je upravo povrijeđenost jedne ili obje strana (osjećaj izdanosti, razočaranja) pa i želja da se povrijeđeni „osveti“, ako ne nekim aktivnim činom, onda bar usporavanjem ili blokiranjem razrješavanja sukoba ili postizanjem dogovora. Ovaj koncept nudi zanimljiv pogled i mogućnost da medijator ponudi način za omekšavanje ili razrješavanje tog dijela sukoba.

2.3 Sukobi u multikulturalnim obiteljima

Multikulturalne obitelji mogu imati dodatne i drugačije, a vezano uz pripadnost kulturama, specifične roditeljske sukobe kao i područja života koja zahtijevaju usuglašavanje, dogovaranje i zajednički stav. Dabagh (2013) piše o specifičnim sadržajima roditeljskih sukoba u multikulturalnoj obitelji, koja živi u multikulturalnoj okolini. Ona navodi specifičnosti roditeljskih sukoba vezanih uz pripadnost različitim kulturama kada obitelj živi u trećoj državi. U tom slučaju je dijete, odnosno djeca, izložena utjecaju dviju kultura roditelja, te kulture u kojoj žive. Ovakva situacija može biti izvor sukoba, te je potrebno usuglašavanje roditelja u vezi brojnih pitanja vezanih uz dijete. Svaki od roditelja želi primjerice odijevati dijete na određen način, u

skladu s time kako kultura iz koje svaki od roditelja dolazi, propisuju za koji spol, uzrast, uče ga obiteljskim običajima, proslavama, ritualima, odnosu prema tradiciji, povijesti i sl. koji zahtijevaju pregovaranje i usuglašavanje. U društvima u kojima nema mnogo socijalnih promjena i različitih utjecaja, biti će malo roditeljskih sporova vezanih uz kulturu. U situacijama intenzivnog miješanja kulture, ljudi često imaju osjećaj da su „stari“ običaji ugroženim novima (a time i njihov identitet) te iz tog razloga imaju potrebu vrlo kruto inzistirati - ili se vraćati - starim običajima, ritualima osobito onima vezanim uz obitelj i djecu. Pridržavanje ili čak vraćanje tradiciji i povijesti je važno zbog osjećaja kohezije grupe i pripadnosti, što je važno razumjeti i znati u multikulturalnoj medijaciji. Roditelji mogu započeti i pravo takmičenje oko toga da svaki od njih uči dijete svom sustavu vrijednosti. Neki roditelji imaju potrebu zaštititi dijete od utjecaja kulture zemlje u kojoj žive (Dabagh,2013)

Vežano uz potencijalna područja sukoba roditelja, Heikkila (2015) nudi niz pitanja koja bi multikulturalni parovi morali raspraviti, po mogućnosti prije zasnivanja obitelji, a radi se o pitanjima povezanim s vrijednostima koje dovode do različitih mišljenja, a time potencijalno i do nesporazuma u braku. Neka od pitanja o kojima bi parovi mogli razgovarati su:

- Što im je važno u obitelji, što očekuju od obiteljskog života? Kako vide svoju ulogu u obiteljskom životu, a što očekuju od partnera? Svaki od bračnih partnera ima svoju ideju o tome kako bi se onaj drugi trebao ponašati (na primjer – muškarac iz zapadne kulture može imati očekivanja da će ga supruga iz istočnjačke kulture „dvoriti“ više nego bi to činila žena iz zapadne kulture; dotle će žena iz istočnjačke kulture očekivati puno više slobode u braku s muškarcem iz zapadne kulture).
- Pitanje jezika – koji će jezik koristiti par – hoće li jezik jednog od njih, ili oba jezika, kada dobiju dijete kako će komunicirati međusobno, a kako s djetetom?
- Koju će vrstu hrane i piće konzumirati; kako će pripremati hranu; kakva očekivanja imaju vezano za vrijeme obroka, ponašanja za vrijeme obroka?
- Pitanja vezana uz seksualnost – kontrola rađanja, pitanja nevinosti i predbračnih spolnih odnosa; spolni život; broj djece koji očekuju?
- Zabava - ples i vrste plesa (prihvatljivi dodiri u plesu); šminka; odjeća – za neke kulture su ove teme tabu;
- Pitanje održavanja socijalnih odnosa i prijatelja – preporučuje se da multikulturalni parovi pronađu prijatelje koji su također u takvim brakovima;
- Odnosi s proširenom obitelji i rodbinom - postoje različiti koncepti o proširenoj obitelji, patrijarhalnoj obitelji – kakvo je mišljenje supružnika o financijskoj pomoći rodbini?

- Pitanje odgoja i obrazovanja djece – na primjeri pitanje krštenja djeteta? Imena djeteta?
- Pitanje religije i proslava – pitanje koju ulogu ima religija u obitelji; hoće li se i kako slaviti npr. Uskrs, Božić, Ramadan - ako i koje bračni partneri smatraju te proslave važnima?

Charles Super i Sara Harkness su 1992. godine razvili termin „roditeljske etnoteorije“ kako bi pomogli u objašnjenju kulturnih razlika u roditeljstvu, a termin obuhvaća kolektivna uvjerenja određene kulturne skupine o dječjem razvoju, ponašanju, očekivanja od kognitivnog, socijalnog i emocionalnog razvoja djece (Rosenthal and Roer-Strier, 2001. prema Pali i Voet, 2018). Kulturno ukorijenjena uvjerenja i očekivanja daju oblik odgoja i fizičko i društveno okruženje u kojem dijete živi, na primjer: s koliko i kojim ljudima žive djeca, koja su rodna očekivanja, briga o djeci, dogovori o djetetu, pa čak i to hoće li dijete čuvati član obitelji ili osoba koja ne pripada obitelji. Isto tako su pod utjecajem kulture i neki postupci osnovne brige o djetetu – npr. spavanje – spava li dijete samo u krevetu, vrijeme koje roditelji provode s djetetom da ga umire i uspavaju; prakse hranjenja – neki roditelji hrane djecu, drugi brzo uče djecu da se sama hrane. Ciljevi odgoja djece su u skladu s ciljevima i očekivanjima kulture s kojom se povezuju. Ako roditelj žele da djeca razviju osjećaj obiteljske dužnosti, odredit će veću količinu vremena u kojem će djeca biti uključena u kućanske poslove ili brigu za braću ili sestre, u odnosu na vrijeme provedeno u slobodnoj igri (Harkness i Super, 1992, prema Pali i Voet., 2018.).

U odgoju djece individualističkih kultura iskreno izražavanje emocija može biti pretežni cilj, djeca se uče komunicirati osjećaje, dok kolektivistička društva naglašavaju emocionalnu kontrolu, kao i izražavanja samo pozitivnih emocija, tako da se ne remeti grupna dinamika (Gonzalez – Mena, 2001. prema Pale i Voet, 2018). Ove kulture promoviraju vrijednosti kao što su uslužnost, konformizam, pridržavanje konvencija, međuovisnost sa svojim grupama, kao i obitelji i naciji u socijalizaciji djeteta. Odnos, tj. postupak prema neprihvatljivom ponašanju djeteta razlikuje se – u individualističkim zapadnim kulturama je prihvatljivo da se dijete koje se loše ponaša odvoji od vršnjaka u nekoj vrsti „time outa“ što može djelovati grubo pripadnicima kolektivističkih kultura koji smatraju da ga treba koristiti samo za ekstremne situacije. Rasa, etnička pripadnost, socioekonomski status utječu na stilove roditeljstva – hoće li ono biti autoritativno, autoritarno ili permisivno (Bornstein i sur., 2006).

3. MULTIKULTURALNOST U KONTEKSTU MEDIJACIJE

Razlozi radi kojih je za obiteljske medijatore nužan razvoj multikulturalnog pristupa i s njime povezanih specifičnih kompetencija leži u procesu koji se događa automatski u susretima s nama stranom kulturom. Tada neminovno dolazi do aktiviranja ili stvaranja stereotipa. Stereotipi su, prema Čorkalo Birkuški, (2009), skup osobina ili vjerovanja o tipičnim osobinama grupe ljudi, koji čine naše „znanje“ o pripadnicima različitih grupa. Nastanak stereotipa započinje procesom kognicije. To je skup aktivnosti kojima se sve informacije kojima smo izloženi, obrađuju. Naime, zasuti smo mnoštvom informacija koje dolaze do nas putem osjetila, iz pamćenja i na osnovi prethodnog znanja. Kognicija je aktivnost spoznavanja, stjecanja, organiziranja i upotrebe znanja. Osnovno svojstvo tih procesa je pojednostavljivanje informacija, a jedno od takvih sredstava je kategoriziranje, odnosno tretiranje dvaju ili više objekata na istovrstan način (Hewston, i Stroebe, 2001). Tako se mnoštvo informacija kojima smo izloženi obrađuje procesima koji iskrivljavaju opažanje i djeluju putem selekcije. Tako nam u situacijama kada susretnemo osobu koja nam šalje drugačije „kulturne kodove“ od onih na koje smo navikli, naš kognitivni aparat, koji je prije svega – praktičan – daje od prije stvorene zaključke i pretpostavke.

Stereotipi su generalizacije o grupi ljudi kojom se istovjetne osobine pripisuju gotovo svim članovima grupe, neovisno o stvarnim varijacijama između članova (Aronson, Wilson, Akert, 2005). Nastaju zbog toga što je svijet presložen da bismo o svemu imali detaljne stavove, već, štedeći kognitivno vrijeme i energiju, o nekim stvarima formiramo točne stavove, a o drugima se oslanjamo na neprecizna uvjerenja. Zbog ograničenosti naših kapaciteta za obradu informacija koristimo prečace i koristimo pravila zasnovana na iskustvu (Allport, 1954., prema Aronson i sur., 2005.). Stereotipi nastaju psihološkim procesom socijalne kategorizacije, te percipiranjem vlastite socijalne grupe različitom od grupa kojima ne pripadamo. Socijalnom kategorizacijom svrstavamo objekte u grupe, te na taj način ljude svrstavamo u grupe na temelju obilježja za koja percipiramo kao njima zajednička. Pri tome stvaramo dojmove o ljudima na temelju prošlih iskustava s drugima, a koji su im bili slični i donosimo zaključke u vezi njih, njihovog ponašanja i našeg odnosa s njima (Čorkalo Biruški, 2014).

Dakle, uloga stereotipa u našem psihološkom životu je pozitivna jer nam olakšava snalaženje i spoznaju svijeta oko nas. Negativna je strana stereotipa ta što su otporni na promjene i što kad su jednom stvoreni, djeluju tako da ignoriramo međusobne različitosti među ljudima. Oni utječu na to kako se percipira i interpretira ponašanje članova grupa. Uočene razlike smatramo

„atipičnim“ a pripadnici grupe se opažaju sličnijim stereotipima nego što jesu. Sprečavaju nas da o pripadnicima grupa razmišljamo kao o pojedincima s različitim osobnima, neovisno o tome kojoj grupi pripadaju (Čorkalo Birkuški, 2009).

Stereotipi ometaju interkulturalnu komunikaciju jer su neka vrsta filtra i omogućavaju protok samo onih informacija koje su sukladne informacijama koje već imamo. Problem kod stereotipa nastaje ne zbog samog klasificiranja, već zbog pretpostavke da informacije koje posjedujemo vrijede za sve pripadnike kulturne skupine.

Iza formiranih stereotipa stoje stavovi. Stavovi se definiraju kao trajno vrednovanje ljudi, objekata ili ideja. Sastoje se od tri dijela - emocionalnog, spoznajnog i ponašajnog, a isti je i put njihovog nastajanja – spoznajna, emocionalna i ponašajna iskustva (Aronson, Wilson, Akert, 2005). Stavovi mogu biti spoznajno zasnovani, što znači da se zasnivaju na pomnoj analizi činjenica i emocionalno zasnovani, koji se zasnivaju na emocijama i vrijednostima. „Emocionalno zasnovani stavovi ne proizlaze iz razmatranja činjenica, već iz vrijednosti – npr. religioznih i moralnih uvjerenja. Njihova funkcija je više izražavanje i potvrđivanje određenog sustava vrijednosti nego odražavanje točne slike svijeta“ „Kako njima ne upravlja logika i vezani su uz vrijednosti, promjena stavova ugrožava sustav vrijednosti“2009 (Katz, 1960, Smith i sur.,1956, prema Aronson, Wilson; Akert 2005 str. 219).

Aktiviranje stereotipa je automatski proces i ne možemo ga kontrolirati ni spriječiti. No ako imamo znanje o postojanju i prirodi predrasuda, možemo ih biti svjesni i kontroliranim procesom ih potisnuti ili nadjačati. Ako smo u gužvi, preopterećeni, ometeni, nedovoljno koncentrirati, dolazi do neminovne aktivacije stereotipa (Aronson, Wilson i Akert, 2005). Kada smo u susretu s drugačijom kulturom, uočavamo različitost, i osjećamo nesigurnost i tjeskobu (Samovar i sur., 2013 Devine (2002) opisuje proces reduciranja predrasuda koji se temelji na samoregulacijskim procesima, a sastoji se od toga da pojedinac svjesno odluči da su predrasude neodgovarajuće za njega, tada mora prihvatiti nepredrasudna vjerovanja, a nakon toga mora internalizirati nepredrasudne stavove i integrirati ih u svoje samopoimanje. Autor naglašava da samo motivacija za nadilaženjem predrasuda nije garancija da će se pojedinac doista tako i ponašati u svakoj situaciji.

Kako su stereotipi i predrasude imanentne čovjeku tako su prisutne i kod stručnjaka te također kao i osobni sustav vrijednosti, kultura iz koje stručnjak potiče utječu na njegovo poimanje svoje radne uloge, profesionalnog zadatka, načina njegovog izvršenja, poimanje kolega i poimanje korisnika. U postupku obiteljske medijacije pristupnost stereotipa i predrasuda

prisutna je i na strani sudionika i na strani medijatora. Da bismo se nosili i suočili sa stereotipima i predrasudama, prije svega je važno da ne osjećamo krivnju zbog toga što ih imamo – a u tome nam pomaže znanje o prirodi stereotipa i predrasuda i nastajanju. Osjećaji krivice i neadekvatnosti vode tome da ih se sramimo i skrivamo „pod tepih“, gdje mogu dalje utjecati na naš profesionalni život. Za pomagača je važno da ima dovoljno prostora i načina da slobodno iznese i preispita svoje stavove, stereotipe, predrasude, čemu služi supervizija koja bi trebala biti medijatorima trajno dostupna u svrhu profesionalnog razvoja. Put ka svjesnosti o pitanjima kulture počinje sa boljim razumijevanjem vlastite društvene pozicije i kulture (Laird, 1998) o čemu se može aktivno reflektirati u supervizijskom kontekstu.

Kulturna obilježja mogu se u medijacijskom postupku pojaviti kao:

- dio spornih pitanja koji donose sudionici medijacije
- obilježja sudionika medijacije koji mogu utjecati na tijek medijacijskog procesa i ishod.

Medijator treba osigurati prostor za obradu sadržaja koji proizlaze iz-kulturnog konteksta te biti svjestan utjecaja koji vrijednosno obojen sadržaj ima na tijek pregovora i ponašanje sudionika. Stoga je važno u medijacijskom kontekstu osigurati prostor za razgovor o kulturalnim dimenzijama sukoba jer se na taj način potiče razumijevanje kako medijatora tako i sudionika. Stoga je važno da medijator ima znanja o kulturalno osjetljivoj praksi. Kulturalno osjetljive prakse su definirane kao profesionalne intervencije koje u sebi sadrže znanje, percepciju, empatiju i vještine važne sa prepoznavanje jedinstvenih i zajedničkih obilježja klijenata te njihovih rasnih, etničkih, religijskih, rodnih, dobrih, seksualnih ili društveno-ekonomskih različitosti (Baker, 2012).

3.1 Specifične kompetencije multikulturalno osjetljivog medijatora

Stručna literatura koja govori o međusobnom prožimanju i međutjecaju kultura nailazimo na termine multikulturalizam kao i interkulturalizam. Ovisno o području života na koje se odnosi, kod europskih autora koji se bave obrazovanjem, nailazimo na termin „interkulturalno obrazovanje“, dok autori iz „Sjedinjenih država, Kanade, Velike Britanije, Australije i Novog Zelanda koriste termin „multikulturalno“ ili „multietničko“ i „međurasno obrazovanje“. Prefiks „inter“ (lat. inter – među) označava međuodnos i prepletanje, dok izraz „multi“ (lat. multus – mnogo) upućuje na postojanje više kultura istodobno (Cetina, 2018).

Najveći broj autora odlučuje se za jedan od ovih termina, te ih dosljedno koristi, no možemo reći da se radi o sinonimima.

Trinadis (1972) koristi termin „subjektivna kultura“ kao naziv za naše naučene zajedničke percepcije, odnosno, kategorije, planove i pravila kojima se koristimo da protumačimo svoj svijet i da se u njemu svrhovito ponašamo (Kimmel 2002). Obično nismo svjesni razlika između subjektivne kulture i kulture pripadnika onih s kojima smo u kontaktu. Pojedine različitosti tumačimo i promatramo kroz filtere naše subjektivne kulture, tako da te naše pretpostavke imaju utjecaj na naše opažanja, razmišljanje i komunikaciju. Produljeni kontakti sa „strancima“ i obuka o „stranoj kulturi“ doprinose širenju tog subjektivnog okvira na druge i različite kulture. Najveći je dio naših kulturnih kategorija nesvjestan te je radi toga nužno da postanemo svjesni dijela našeg subjektivnog kulturnog konteksta i naše subjektivne kulture (Kimmel, 2002). Ova je svjesnost sve više važna i neophodna, kako naše društvo postaje složenije, a kulture sve više diverzificirane. Jer, u kulturno homogenijem društvu su se komunikacije temeljile na poznatim etnografskim oznakama (spol, nacionalnost, etničko porijeklo), ali sa povećanjem složenosti društva ove oznake više ne predstavljaju siguran vodič za predviđanje i razumijevanje načina razmišljanja i ponašanja (Avruch i Black, 1993).

Osim naglašavanja potrebe svjesnosti vlastitog subjektivnog kulturnog konteksta, vlastite subjektivne kulture, Lucke i Aloys (prema Lucke i Ribaut, 2002) navode kako primjena interkulturalnog pristupa zahtijeva poseban trening i iskustvo, kako bi se nadvladala vlastita „kulturna sljepoća“. Kulturna sljepoća je naziv pristupa kojim se priznaju individualne različitosti, ali koji podržava uvjerenje da su ljudi u načelu slični zbog čega će isti pristup biti svima jednako djelotvoran. Kako je za uspješno pregovaranje u medijaciji važno da sudionici razmijene mišljenja, uvijek postoji rizik da medijator umanjí, umjesto da uzme u obzir kulturne razlike sudionika, kao i da interpretira njihovu motivaciju kroz prizmu vlastite kulture, te da ignorira, umjesto da imenuje njihove vrijednosti i pretpostavke.

Multikulturna kompetencija se definira kao kompleks sposobnosti potrebnih za efektivno i primjereno komuniciranje s jezično i kulturalno različitimima od nas (Fantini, 2009, prema Begić i Lapjne, 2023). Potrebu za razvojem multikulturnih kompetencija nametnuo je ekonomski razvoj, te potreba za humanitarnom pomoći slabije razvijenim državama svijeta, kako bi se smanjile političke nestabilnosti. Potreba za educiranim i sposobnim pojedincima za rad u Mirovinim korpusima SAD-a potaknula je interes znanstvenih krugova za razvoj interkulture kompetencije u šezdesetim godinama prošlog stoljeća. U začetima su se tražili pojedinci sa specifičnim osobinama ličnosti (interpersonalna osjetljivost, zrelost,

interpersonalna otvorenost, briga, empatija i samostalno uključivanje (Smith 1996 prema Begić i Lapjne 2023).

Definiranje kompetencija savjetodavca – u ovom slučaju medijatora – možemo pronaći kod Sue i sur. (1996) kao multikulturno kompetentno savjetovanje koje uključuje svijest o vlastitim kulturnim vrijednostima, svijest o vlastitim pristranostima, svojoj poziciji u strukturi moći i utjecaju na odnos s klijentima; svijest o klijentovom svjetonazoru, te sposobnost da se intervencije razvijaju u skladu s kulturom klijenta. U medijacijskom kontekstu to znači da je medijator svjestan kako u medijacijski proces ulazi sa svojim kulturnim vrijednostima koje mogu narušiti nepristranost, neutralnost, ali i da vrijednosti sudionika medijacije mogu biti takve da na drugačiji način doživljavaju njegovu ulogu.

Pedersen (2002) opisuje kako se korištenjem „interpersonalne kulturne mreže“ i „Trijadnog modela treninga“ mogu čuti pozitivne i negativne neverbalne poruke klijenata pripadnika drugih kultura; on daje slikovit opis onog što kulturno kompetentan savjetovatelj, koji radi s klijentima drugih kultura mora osvijestiti – a to da je kultura sve ono što smo kroz život pokupili od tisuće ljudi koji sjede u našem krilu – naše obitelji, poznanici prijatelji, neprijatelji, naše fantazije – i svi oni naizmjenice raspravljaju međusobno i s nama. Kulturno kompetentan savjetovatelj je u stanju čuti sve te glasove, kao i glasove svih tih ljudi u klijentovom krilu. Ona navodi tri pretpostavke: Kultura je široka i uključiva – uključuje etnografiju, demografiju, status i pripadnost; svako se savjetovanje (uvažavajući gornju premisu) odvija u multikulturalnom kontekstu i kultura uključuje očiglednije objektivne razlike kao i skrivene, koje su također jednako važne. Pedersen se oslanja na Sue-ov razvojni niz kulturne kompetencije, koji ima tri razine: kompetencija počinje sa svjesnosti o vlastitoj kulturi i odnosu prema drugim kulturama oko nas, svjesnosti o kulturnim pretpostavkama koje smo naučili tokom života, bilo da smo to htjeli ili ne. Nakon što smo postigli svjesnost, slijedeća je razina prikupiti činjenice, znanje i informacije važne za razumijevanje značenja koje je iza našeg ili klijentovog (kulturom uvjetovanog) ponašanja. Treća razina je razvoj odgovarajućih vještina kako bi se zajedno s klijentom pokrenula promjena u pravom smjeru. Ovaj je model razvoja kulturnih kompetencije primjenjiv za savjetodavne i osnažujuće intervencije, kao i na postupak obiteljske medijacije.

Vezano za prvi nivo, zanimljiv je naglasak Pedersena (2002) koji navodi „kulturalnu učahurenost“ profesionalaca – savjetovatelja sa zapada, koji mjere sve ljude prema vlastitim hipotetskim standardima „normalnog“, ponašanja; pretpostavljaju individualizam kolektivizmu u svim perspektivama; profesionalne granice su uske i definirane, interdisciplinarna suradnja

nije razvijena; psihološko zdravlje je opisano kroz „niskokontestualnu“ perspektivu čak i kada klijenti dolaze iz visokoontekstne kulture; linearno gledanje „uzrok-posljedica“ je prihvaćeno kao znanstveno i jedino dokazano; ovisnost (suprotnost samostalnosti) se smatra „neurotičnim“ simptomom; sustav socijalne podrške se ne razmatra kao relevantan za klijentovo mentalno zdravlje; utjecaj povijesnih korijena klijenta se minimalizira i ne analizira; pretpostavlja se da su savjetovatelji oslobođeni rasističkih i kulturnih predrasuda. Svojim prikazom „kulturalne ućahurenosti“ je dao dobar prikaz „kulturalne sljepoće“ s kojom često praktičari ulaze u interakcije s drugim kulturama – što je „normalno“ – ali bi trebao biti tek prvi korak podložan procjeni i transformaciji.

Procjena kulturalne svjesnosti započinje sa sposobnosti da se dobro interpretiraju i direktni indirektni stilovi komunikacije, senzibilnost na neverbalne znakove, sposobnost na mitove i stereotipe druge kulture, briga za dobrobit osobe koja je pripadnik druge kulture; sposobnost da se dobro artikuliraju elementi vlastite kulture; želja za multikulturalnom edukacijom, sposobnost prepoznavanje veze između kulturnih grupa, sposobnost da se razlikuje dobro od lošeg u kulturnom kontekstu; prepoznavanje vlastitih granica koje mogu izazvati stres. Pedersen (2002) daje konkretne smjerove u kojima bi trebala ići procjena i razvoj multikulturalnog savjetovatelja, a to je da bi trebao preispitati ima li znanja o povijesti drugih kultura; razumijevanje uloge obrazovanja, novaca, vrijednosti, stavova i ponašanja u drugim kulturama, poznavanje jezika i dijalekta druge kulture, znanje o drugim izvorima učenja i poznavanja kulture; razumijevanje kako pripadnici druge kulture vide našu; razvijati profesionalno stručno znanje o drugim kulturama; prikupljati informacija o drugoj kulturi koje će klijentu koristiti; imati znanja o kulturom šoku i akulturacijskom šoku. Ova znanja višestruko pomažu stručnjaku u stalnoj promjeni točke gledišta, i on će biti sposobniji postavljati prava pitanja u procesu medijacije. Multikulturalna kompetencija uključuje pronalaženje zajedničkih temelja između različitih grupa, te se na tim temeljima gradi harmonija unutar grupe i među članovima grupe (Pedersen, 2002).

3.2. Etičke implikacije multikulturalnog pristupa u obiteljskoj medijaciji

Cilj obiteljske medijacije je postići dogovor među sudionicima koji su u sukobu, ali cilj možemo promatrati i šire, kroz osnaživanje sudionika te poštivanja i djelovanja u skladu s načelom samoodređenja sudionika. U obiteljskoj medijaciji su važna etička pravila, između ostalih, dobrovoljnost sudjelovanja (i odustajanja), neutralnost i nepristranost medijatora,

povjerljivost, kompetentost medijatora, nenanošenje štete. Ključni standardi ponašanja medijatora pretpostavljaju ispunjenost načela samoodređenja, povjerljivosti i neutralnosti (Paranica, 2012.) Struktura medijacijskog procesa omogućuje sudionicima da pregovaraju na način koji potiče međusobno poštovanje i olakšavaju komunikaciju, a istovremeno osigurava pravednost i jednakost prolaženjem kroz faze medijacijskog postupka. Temeljne pretpostavke za provedbu medijacije su spremnost na suradnju, kompetentnost sudionika i ravnoteža moći (Roberts, 1988.). Medijatoru se potencijali sudionici najčešće obraćaju kada samostalno nisu uspjeli riješiti sukob, što često bude u situacijama kada je sukob eskalirao te kada su se sudionici već na neki način „ukopali“ u svoje pozicije što dovodi do nepovjerenja u mogućnost suradnje. Tako da nije za očekivati veliku stupanj spremnosti sudionika za suradnjom na početku medijacijskog procesa, ali je tada potreban minimum volje i interesa za „sjedanje za isti stol“, odnosno minimum spremnosti za sudjelovanje u postupku (Sladović Franz 2005). Kompetentnost sudionika se odnosi na sposobnost da samostalno donose odluke u vlastitom interesu, kao i da su u stanju izraziti i zastupati svoje interese i potrebe. Ovo konkretno znači da je etički standard medijacije da sudionici medijacije trebaju biti sposobni prakticirati samoodređenje, što znači donositi odluke u vlastitom interesu i u interesu osoba koje su o njima ovisne, npr. djece (Paranica, 2012.). Koncept samoodređenja znači da sudionici imaju kapacitet izražavati svoju volju bez straha za vlastitu sigurnost, kao i da nisu onesposobljene za pregovaranje (npr. pod utjecajem droge, alkohola). Ukoliko netko od sudionika nije u stanju zagovarati vlastite interese zbog nedostatka sigurnosti ili utjecaja treće strane, ili ako medijator ima razloga sumnjati u dobrovoljnost sudjelovanja, potrebno je obustaviti započeti postupak ili niti ne započeti postupak obiteljske medijacije. Posebno je pitanje mogućnosti samozastupanja sebe i svojih potreba traumatiziranih sudionika, poput žrtava obiteljskog nasilja (Ajduković, 2010). Iz tog razloga je potrebno uvijek u predmedijacijskom postupku ali i za vrijeme trajanja obiteljske medijacije ispitati pretpostavke za uključivanje u postupak posebice pod vidom sposobnost sudionika da se zastupaju. Ravnoteža moći, treća je pretpostavka koja treba biti ispunjena za sudjelovanje u medijaciji jer bez zadovoljene ove pretpostavke nema aktivnog, slobodnog pregovaranja ni dogovaranja. Ravnoteža moći je vrlo osjetljiva u mnogim situacijama, te je etička obaveza medijatora da prekine medijaciju ukoliko ne postoji ili je neravnoteža moći tolika da bi mogla utjecati na ishod medijacije. Prema Roberts (2007) korisnost medijacije za sudionike proizlazi iz univerzalnih karakteristika medijacije: nepristranost medijatora, dobrovoljnost sudjelovanja, povjerljivost odnosa, te proceduralna fleksibilnost. Nepristranost medijator jasno iskazuje stranama u sukobu na način da osigura jednako vrijeme i potrebnu pažnju sudionicima medijacije, pruža im jednaku podršku.

Nepristranost se kako navodi Peršin Horvat (2023), odnosi i na prihvaćanje različitih životnih stilova, vjerskih uvjerenja, različitih načina odgoja djece i sl. Nepristranost se također može osigurati zajedničkim radom dvaju medijatora različitog spola, (Persin Horvat, 2023.). Kako bi se spriječila kulturna pristranost moguće je uključiti sumedijatora koji je pripadnik druge kulture. Medijator se treba suzdržati od izražavanja vlastitog mišljenja i vrijednosti neovisno jesu li oni u suprotnosti ili u skladu s onima koje izražavaju sudionici medijacijskog procesa. Ukoliko dođe do toga da sudionici otvoreno pitaju medijatora za mišljenje, preporuka je da se ono može izreći ali samo kao osobno mišljenje ili prijedlog (Sladović Franz, 2005.). Kršenje nepristranosti kao i neutralnosti znači kršenje kodeksa postupanja medijatora i škodi provođenju medijatorskog procesa, te u konačnici šteti sudionicima.

Preporukom Vijeća Europe (1998.) propisano je deset užitih načela kojima bi se medijatori trebali voditi, a koja vrijede i danas:

»1. Posrednik je nepristran. 2. Posrednik je neutralan u odnosu na ishod postupka medijacije. 3. Posrednik poštuje gledišta stranaka i zadržava jednakost njihovih pregovaračkih pozicija. 4. Posrednik nema ovlasti strankama nametnuti rješenje. 5. Uvjeti u kojima se odvija posredovanje moraju jamčiti privatnost. 6. Rasprave tijekom postupka posredovanja tajne su i ne mogu se kasnije koristiti, osim u skladu s dogovorom stranaka ili u slučajevima koje predviđa nacionalno pravo. 7. Posrednik u odgovarajućim slučajevima treba obavijestiti o mogućnosti korištenja usluge savjetovanja kao načina rješavanja bračnih i obiteljskih nesuglasica. 8. Posrednici 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. Posrednik 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 posredovanja primjeren. 10. Posrednik 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)

Organizacije vezane uz obiteljsku medijaciju, kako bi osigurale stručnost obiteljskih medijatora, kvalitetu i etičnost obiteljske medijacije donose svoje kodekse prakse ili etičke kodekse. Oni se razlikuju po svojoj obvezujućoj snazi i po tome kakva je sankcija predviđena za njihovu povredu. Pravila koja su u pravom smislu etička ili deontološka, odnosno pravila morala obvezuju one koji se bave medijacijom, bez obzira na to da li za njihovu povredu pravo

predviđa neku sankciju (Babić, 2016, prema Peršin Horvat, 2023) 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.“ 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.).

3.3 Multikulturalizam i vještine obiteljske medijacije

Pali i Voet (2019.) navode kako obiteljski medijator u međunarodnim roditeljskim sporovima mora imati znanja iz područja kao što su vjera, tradicija, jezik tradicionalni odgoj. To su pitanja koja često nisu dio medijatorskog sporazuma, ali su relevantni za međunarodne medijacije. Navode kako je dobro da medijator traži od roditelja da se predstave – umjesto da iščita potrebne informacije iz dokumenata- jer tim što se roditelji samo predstavljaju mogu dobiti informacije o tome što sudionici medijacije smatraju važnim – o njihovoj obitelji, povijesti, životnom ciklusu, obrazovanju, zanimanju. Takvim pristupom odnosno upoznavanjem sudionika medijator stječe dojam o tome kako sudionici doživljavaju sebe, svoje roditeljstvo, razvod odnosno prekid veze, a to je i prilika da se izraze i čuju i stavovi, kao i očekivanja od medijacije i medijatora.

Za medijatora je važno da razumije kako iz kulture mogu proizlaziti stavovi prema autoritetu, odnosno povjerenje u profesionalca u situacijama kada se nekom profesionalcu povjeravaju problemi obiteljskih odnosa koji spadaju u vrlo privatnu sferu. U nekim kulturama (bliskoistočnim) biti profesionalac nije dovoljno da bi se stekao legitimitet za intervencije u međuljudskim odnosima jer legitimitet za to proizlazi iz dobi, klana, plemena, političkog položaj ili društvenog statusa (Pale i Voet, 2018). Medijator se može suočiti s neprihvatanjem uloge, izazivanjem autoriteta, ili čak odbacivanjem. Zbog toga je potrebno u predmedijacijskoj fazi razjasniti ulogu medijatora kao „neutralne treće strane“ koja je tu da radi na problemu zajedno sa sudionicima, i o očekivanjima sudionika od medijacije. Prilikom upoznavanja sudionika mogu se pripremiti neke teme/ pitanja kojima će medijator moći utvrditi koliko je potrebno širiti i modificirati medijacijski proces kako bi sudionici imali povjerenja u njega, tj. bili sigurni da će naići na razumijevanje i sigurnu atmosferu za istraživanje i rješenje spora.

U nekim kulturama djetetovi djedovi, bake i tetke, stričevi, ujaci imaju legitimitet da uz roditelje odlučuju o djeci. Radi se o proširenim obiteljima koje i žive, odlučuju, dijele isto

mjesto stanovanja, uzdržavanje. U nekim je kulturama uključivanje roditelja sudionika odraz poštovanja prema njima. Medijator shodno tome treba razviti specifične kompetencije kojima će uključiti te treće osobe na bilo na neposredan način što uključuje i poseban dogovor o strukturi, pravilima, razjašnjavanje očekivanja i mandat tih trećih osoba ili na posredan kroz pitanja i poticanje sudionika da u fazi priče uključi i perspektivu važnih osoba kao i u fazi provjere rješenja

Iste autorice smatraju da bi obiteljski medijatori trebali koristiti neke druge alate kao npr. razgovor o ritualima, drugačijim gledištima na problem, mitovima, vrijednostima. Također govore o mogućnosti uključivanja kulturnog posrednika (pripadnika iste kulture iz koje su sudionici) što može imati umirujuće djelovanje na tijek medijacije i mogu dovesti do uspostave povjerenja u medijaciju.

Aktivno slušanje i sažimanje onog što je bilo rečeno nije dobro koristiti u drugim kulturnim kontekstima osim zapadnih, jer je često ono što se komunicira samo dio poruke koju sudionik želi poslati (visokokontekstne kulture) (Pali i Voet,2018)

Dabagh Maureen (2013) naglašava preoblikovanje kao vrlo važnu vještinu u medijacijskom procesu. Preoblikovanje predodžbi i motiva omogućuje sudionicima da sagledaju sukobe iz sasvim druge perspektive. Kao primjer autorica navodi slučaj medijacije mladog para, islamske religijske zajednice, gdje je došlo do prekida zajedničkog života, supruga je s djetetom otišla u zemlju porijekla, prvo na kraće vrijeme, a tada javila da se više ne vraća, te da traži razvod braka u skladu sa muslimanskim vjerskim zakonom. Njih su dvoje ušli u neku vrstu pogađanja u kojem je supruga tražila da joj da razvod braka, te da joj plati određeni iznos (u skladu sa islamskim zakonom) da mu prepusti dijete. Suprug nije htio prihvatiti ponudu, jer je htio da supruga pati, da joj život ne ide dalje, da shvati koliko ga je povrijedila, želio ju je kazniti. U razgovoru s medijatoricom ona ga je pitala za koju bi svotu kupio svog sina na što je odgovorio da ni jedna svota nije prevelika; za koji bi iznos on prodao svog sina? odgovorio je kako osoba koja prodaje sina ne bi smjela biti roditelj; na to je ponovo pitala za koji bi iznos on kupio sina. Nakon nekog vremena je prihvatio ponudu supruge, razveo se i uzeo dijete (Dabagh, 2013). Ovaj primjer pokazuje i kako se u širem kulturnom okviru mogu pronaći uporišta za razrješenje sukoba. Gledajući s pozicije evropske kulture, žena u ovom sporu pripada kulturi u kojoj kao žena ima manju socijalnu moć i našla se u situaciji u kojoj ju je suprug „zarobio“. Suprugova „povreda“ također ima dosta veze s nedopustivim ponašanjem žene koja je bila „neposlušna“. Supruga je ponudila „odštetu“ suprugu za „povredu“, te je nastojala postići sporazum koji je moguću okviru kulture. Medijatorica je vrlo vješto preformulirala blokiranu situaciju sukoba u

kojoj je sin ostao uz majku, on je kao otac bio bez djeteta, i to iz razloga da kazni suprugu, da joj se osveti. Kada je na njihovu situaciju, osobito roditeljstvo, medijatorica dala drugačije viđenje majčinog roditeljstva, suprug je mogao uzeti ono što je zaista htio – a to je da dijete bude s njime. Time je žena svoju slobodu bila „platila“ i time da sin više ne živi s njom, nego s ocem, što joj je bilo prihvatljivo. Autorica je navela kako su sudionici ušli „pogađanje“ o cijeni za dijete, što je rijetkost u našem kulturnom okruženju i vjerojatno bi roditelji naišli na osudu zbog takvog rješavanja; no sudionica je u toku medijacija ponudila način rješavanja spora na način koji je legitiman u islamskoj kulturi. Pripadnici nekih istočnjačkih kultura u imaju više razvijenu „kulturu pogađanja“, cjenkanja. U zapadnim kulturama je pogađanje, cjenkanje mnogo rjeđe tako da bi „zapadnjački“ medijator mogao koristiti i ovu mogućnost dogovora o razmjeni (vrijednost za vrijednost) za neke situacija kada se može riješiti razmjenom, obeštećenjem druge strane. Kod opisa Ubuntu koncepta također je u faze razrješenja sukoba uključeno obeštećenje. S druge strane, za neke je kulture pogađanje odnosno cjenkanje, kao i razmjena dosta rijetka, za neke vrijednosti neprihvatljiva, pa čak i uvredljiva kad se radi o obiteljskim vrijednostima.

Vezano za kompetencije medijatora u multikulturnoj medijaciji možemo navesti da je to, prije svega, svijest da multikulturna medijacija drugačija: brojni obiteljski sukobi mogu proizlaziti iz različitosti kultura sudionika, zbog kulturoloških razlika medijacijski proces mora imati mnogo širi okvir nego medijacija kada su sudionici iz iste kulture. Medijator se može upoznati s kulturom iz koje mu dolaze sudionici, no njihov doživljaj sebe, obiteljskih sukoba, roditeljstva, može saznati postavljajući pitanja kroz koja će se upoznati sa sudionicima, tražeći od njih da se opišu. Ovom intervencijom može nakon što oba sudionika izlože svoje upoznavanje i priču, sažeti sličnosti dviju kultura i time postaviti temelj za identificiranje zajedničkih interesa i boljeg međusobnog razumijevanja.

Ako su sudionici iz kulture koje imaju različito poimanje vremena (monokromatske i polikromatske), važno je imati na umu da pripadnici kultura sa polikromatskim neće pratiti vremensku strukturu medijacije, dio vremena će biti utrošen na druge teme, nekima će možda biti potrebna ležernija struktura medijacijskog procesa.

4. MEĐUNARODNA MEDIJACIJA

Termin međunarodna medijacija u literaturi najčešće označava obiteljsku medijaciju roditeljskih sporova u slučajevima međunarodne otmice djece, tj. u slučajevima kad dođe do protupravnog odvođenja ili zadržavanja djeteta u državi različitoj od države djetetovog uobičajenog boravišta. Prema Sapone (2000) rizik za otmicu djeteta/djece pojavljuje se u binacionalnim obiteljima iz više razloga, jedan je želja jednog roditelja da se djeca odgajaju u skladu s vjerskim ili socijalnim normama koje su roditelju bliske i važne te ga to može motivirati da odvede dijete u svoju zemlju podrijetla ili državljanstva kako bi to osigurao. Uz to djeca često imaju dvojno državljanstvo što olakšava prelazak granice. Kako odlascima nerijetko prethode narušeni odnosi, prilikom razdvajanja ili razvoda braka jedan od roditelja ostao bi samac u stranoj zemlji bez podrške. Također, može se raditi o prisutnosti obiteljskog nasilja. Dakle, prisutnost različitih okolnosti može dovesti do roditeljske otmice djece koje puno puta nisu unaprijed planirane, a kada se radi o roditeljima koji su različitih nacionalnosti, državljanstava i zemlje podrijetla roditelj dijete odvodi ili zadržava u zemlji svog podrijetla gdje imaju podršku članova obitelji i prijatelja.

Hrvatska je 1991. godine postala potpisnica Konvencije o građanskopravnim vidovima međunarodne otmice djece. U Konvenciji je definirano kako se odvođenje ili zadržavanje djeteta smatra protupravnim ako a) predstavlja povredu prava na skrb koje je osobi, ustanovi ili nekom drugom tijelu, zajednički ili pojedinačno, dodijeljeno na temelju prava države u kojoj je dijete imalo uobičajeno boravište neposredno prije odvođenja ili zadržavanja, i b) ako se u vrijeme odvođenja ili zadržavanja to pravo uistinu i ostvarivalo zajednički ili pojedinačno, ili bi se bilo ostvarivalo da nije došlo do odvođenja ili zadržavanja. Uredba Vijeća (EU) 2019/1111 od 25. lipnja 2019. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju odluka u bračnim sporovima i u stvarima povezanim s roditeljskom odgovornošću te o međunarodnoj otmici djece počela se primjenjivati 2022. godine i dopunjuje postupanje propisano Konvencijom. U člancima 22. do 29 propisuje postupanje u slučaju roditeljske otmice djece te ulogu obiteljske medijacije kao jednog od alternativnih način rješavanja sporova koji promovira kroz članak 25, uz iznimku kada bi se na taj način neopravdano odgađao postupak, nije prikladno ili u suprotnosti s interesom djeteta.

O međunarodnoj otmici djeteta se radi kad jedan roditelj protupravno odvodi dijete ili ga zadržava protivno pravu na skrb koje je određeno odlukom države uobičajenog djetetovom boravišta. Drugi je roditelj ovlašten poduzimati radnje za lociranje, ostvarivanje prava na

kontakt i povratak u boravište. Drugi roditelj taj zahtjev podnosi sudu koji ima rok od 6 tjedana u kojem mora donijeti odluku o povratku djeteta. Haaškom konvencijom je propisano kako su države dužne odrediti središnje tijelo postupanja (u Hrvatskoj je to ministarstvo koje se bavi socijalnom skrbi). U postupku sudjeluju i sud, ministarstvo nadležno za unutarnje poslove, Hrvatski zavod za socijalni rad i druga tijela. Iako se medijacija ne spominje u tekstu Konvencije, na više se mjesta spominju postupci dobrovoljnog vraćanja djece i sporazumnog rješavanja tog pitanja kroz alternativne načine rješavanja sporova u što spada obiteljska medijacija. U članku 7. točka c) spominje se „sporazumno rješavanje pitanja povratka djeteta, kao u čl. 10. gdje se nalaže središnjem tijelu provedbe države u kojoj se djeteta nalazi da poduzme ili naredi poduzimanje svih mjera radi osiguravanje dobrovoljnog povratka djeteta, u što spada i postupak obiteljske medijacije. Ovim uputama centralnom tijelu provedbe pridružuje se i članak 21. Konvencije. Obiteljska medijacija je navedena u Haškoj konvenciji od 19.10.1996.g. o nadležnosti, primjeni prava, prepoznavanju, provedbi i suradnji u slučajevima roditeljskih odgovornosti za zaštitu djece, u članku 31 – središnjim tijelima provedbe je dužnost da potiču medijaciju i ostale oblike alternativnog rješavanja sukoba s ciljem da zaštite dijete (Pali i Voet 2012., prema Branica, Majstorović i Šimović, 2021).

Sam postupak međunarodne medijacije koji se provodi u slučajevima međunarodne roditeljske otmice djece ima nešto drugačija pravila i protokole provedbe jer se često radi o roditeljima u visokom stupnju konflikta. Preporuka je da bi medijaciju trebala provoditi dva obiteljska medijatora, različitog spola, kao suvoditelji koji imaju dodatno obrazovanje za međunarodnu medijaciju. Ono što je preporučeno kao idealno je da svaki od medijatora govori jezikom i poznaje kulturu i običaje jednog od roditelja. Drugi preporučeni standardi odnosi se na bazičnu profesiju svakog člana suvoditeljskog para, odnosno da jedan od medijatora bude bazično pravne struke, drugi pomagačke – socijalni radnik, psiholog.

Postupak bi trebalo provesti što prije, po mogućnosti povezati termin sa sudskim ročištem, kako bi se minimalizirali troškovi puta i boravaka za roditelje, te da se na sudu može potvrditi dogovor postignut u medijaciji, ako do njega dođe. Isto tako je posebnost medijacije u slučajevima međunarodne otmice djece provedba postupka u blok-susretima, tokom vikenda, dva ili tri uzastopna dana. Vidimo kako je u slučajevima medijacije međunarodne otmice djece predviđeno standardima da suvoditelji budu poznavatelji kulture, jezika svakog od roditelja kako bi se olakšala međusobna komunikacija i razumijevanje, kako među roditeljima tako i razumijevanje medijatora jer u ovim postupcima medijator često ima direktivniji pristup i evaluativniju ulogu. Kao što navode Kiesewetter i Paul (2011) postupak se poglavito treba

odvijati kroz zajedničke susrete, ali u slučajevima rada s roditeljskim otmicama iskustva pokazuju da se češće koriste pojedinačni susreti medijatora sa svakim od roditelja. Češći pojedinačni susreti s roditeljima koriste se kako bi se smanjile napetosti među roditeljima koji su u visokom stupnju sukoba s vrlo narušenim odnosima, roditelji koji su vrlo ljuti ili uplašeni neizvjesnošću i potencijalnim gubitkom. Pojedinačni susreti pružaju i priliku da medijatori steknu uvid u informacije koje su važne za strukturiranje procesa medijacije, pod vidom identifikacije područja sukoba te s tim povezanog kreiranja liste problema i spornih pitanja, utvrđivanje BATNE i WATNE svakog od sudionika, uvid od očekivanja od sudskog postupka.

Sadržaji dodatne edukacije trebao bi biti: pravni aspekti međunarodnih obiteljskih sporova koji uključuju roditelje i djecu, posebice pitanja Haške konvencije 1980. i drugih relevantnih međunarodnih dokumenata; kulturalne različitosti i uvažavanje kulturalnih različitosti; specifične okolnosti života bi-nacionalnih obitelji i obitelji migranata; posebne intervencije medijatora u međunarodnim slučajevima (Paul i Walker, 2007.).

Medijacija u međunarodnim obiteljskim sukobima, osobito ako se radi o međunarodnoj otmici djece predstavlja veliki izazov jer uključuje vrlo kompleksne emocije, vremenska ograničenja, različita zakonska uređenja, odvjetnike suce, a i roditelje koji su fizički udaljeni i imaju različite kulturne običaje te često i ograničenja koja su povezana s jezičnim izražavanjem i poznavanjem jezika. Nekada se medijacija provodi na materinjem jeziku jednog od sudionika, nekada se provodi na trećem jeziku koji nije materinji nikome od sudionika te medijator treba razumjeti i propitivati kao to utječe na poziciju moći svakog od sudionika i je li potrebno poduzimati neke intervencije s ciljem uravnoteživanja moći i koje. Kao što je prethodno prikazano kulturno ukorijenjena uvjerenja i očekivanja utječu na oblik odgoja i fizičko i društveno okruženje u kojem dijete živi, na primjer s koliko i kojim ljudima žive djeca, koja su rodna očekivanja, briga o djeci, dogovori o djetetu, pa čak i to hoće li dijete čuvati član obitelji ili osoba koja ne pripada obitelji. Isto tako pod utjecajem kulture su i postupci osnovne brige o djetetu te ciljevi odgoja djece (Harwood i sur., 1999) što je važno razumjeti tijekom medijacijskog procesa u drugoj fazi, tijekom faze priče kako bi se moglo jasno postaviti i operacionalizirati sporna pitanja o čijem rješenju se pregovara i razmatraju opcije i moguća rješenja.

Medijacija u slučajevima međunarodne otmice djece ima posebnu vrijednost zbog toga što sudionici mogu iskomunicirati svoje viđenje situacije koja je dovela od otmice djeteta, te se aktivno uključiti u rješenje situacije za dulji rok (Dabagh, 2013). Sudionici mogu pronaći

rješenje spora, bilo privremeno ili trajno, koje će biti održivo i s kojim će oboje biti zadovoljni i za koje će moći preuzeti odgovornost.

4.1 Analiza primjera iz prakse obiteljske medijacije

Sudionici ove medijacije su bili upućeni u tadašnji Obiteljski centar, nakon što je majka zatražila pomoć u tadašnjem Centru za socijalnu skrb, jer se vratila u Hrvatsku, a nije se imala namjeru se vratiti u Australiju. Majka je navela da je otac djece najavio da će doći u Hrvatsku da razgovara s njome, te da je ona spremna s njime razgovarati i naći neko rješenje.

Majka u vrijeme medijacije ima 35 godina, a otac 45 godina. U braku je rođeno dvoje djece, dva sina od 9 i 12 godina. Majka je odrasla je u ruralnom dijelu Hrvatske, polazila srednju školu u manjem gradu, srednje stručne spreme u području ekonomije. Bliska rodbina njenih roditelja živi u Australiji, te je putovala tokom ljetnih praznika k njima, pa je tako upoznala muža. U Hrvatskoj su joj oba roditelja i sestra koja joj pomaže u brizi za djecu. Po dolasku na ljetne praznike je došla svojim roditeljima, u njihovu kuću, gdje je imala dvije sobe, kuhinju i kupaonu. Ona ima svoju sobu, djeca svoju. Pronašla je posao u svom zanimanju, kao ekonomistica, radi na izvozu/uvozu jer govori engleski. Otac djece ima 45 godina, također srednjoškolsko obrazovanja za vodoinstalatera. Živi i radi u Australiji, otac mu je umro, a s majkom je bio u intenzivnom kontaktu i majka mu je izvor podrške. Vezu su započeli kad je majka djece došla u Australiju, a otac kaže da je bila „luda za njim“. Ona se složila s time, te kaže da je bila fascinirana i njime i načinom života u Australiji, kojeg ona opisuje kao ležeran. Pri jednom njenom dolasku u posjetu rodbini, odlučili su se vjenčati i ona je ostala živjeti u Australiji. Stanovali su na selu, koje je majka djece opisala kao „pustoš“, a ne kao „naše selo“. Suprug je radio, dok ona nije bila zaposlena, bavila se domaćinstvom i djecom.

Tog ljeta je putovala kao i svake godine, u Hrvatsku s djecom, da bi tu provela školske praznike i dok je bila u Hrvatskoj, je odlučila da se više ne vraća suprugu. O tome ga je obavijestila putem elektronske pošte, a s djecom je razgovarala i oni su navodno sami izrazili želju i da ostanu u Hrvatskoj. Ovakvo ponašanje roditelja opisano je i u istraživanjima koja se baze roditeljskom otmicom djece. Prema istraživanju koje je proveo Child Focus (2011) majke su odlazile s djecom u zemlju svog podrijetla kao bi završile odnos s ocem, dok su očevi odlazili kada je odnos već završio, a općenito motivi roditelja bili su izlazak i kriza u vezi, želja za povratkom u zemlju podrijetla, želja da se nešto u njihovom životu promijeni.

Otac djece je isprva bio uvjeren da će se žena predomisli i da će se vratiti u Australiju, no kako je vrijeme prolazilo, shvatio je da ozbiljno to misli. Njihovi razgovori (pregovori)

putem telefona, mobitela, video poziva su bili dugotrajni, od suprugovih pokušaja da bude oštar, prijeti, uvjetuje, preko molbi da bude razumna, obećanja da će sve biti kako ona hoće. Konačno je došao u Hrvatsku, da ju osobno urazumi i vrati „svoju“ obitelj u Australiju. Na medijaciju su došli tjedan dana prije Božića. Otac je tada živio već mjesec dana u hotelu u Zagrebu, vozio se „rent a carom“ do mjesta gdje je viđao sinove. Majka bi otišla od kuće, tako da je otac bio na samo s djecom, ili bi dovezla djecu tamo gdje bi on boravio. Otac je razmišljao o angažiranju odvjetnika i sudskom postupku povratka djece u Australiju.

Tablica 1. Prikaz sadržaja provedene obiteljske medijacije

	MAJKA	OTAC
Interesi	<ul style="list-style-type: none"> - Povratak u Hrvatsku i gradnja novog života s djecom ; - što manje “problema“ odnosno ometanja od strane oca; - održavanje pregovaračkog odnosno dogovaračkog odnosa kako ne bi došlo do sudskog postupka (očev odvjetnik je spominjao i kaznenu prijavu) - suradnja s ocem oko svih formalnosti (upisi u školu, promjena prebivališta) 	<ul style="list-style-type: none"> - provođenje što više vremena s djecom po (njihov povratak u Australiju) - održati dobar odnos sa suprugom kako bi mogao dogovarati provođenje praznika djece kod njega - ostavljanje i povećanje mogućnosti, održavanje odnosa naročito zbog provođenja ljetnih praznika s djecom u Australiji komunikacije, - izgradnja odnosa povjerenja – da će se pridržavati dogovorenog načina provođenja praznika (te da neće zadržati djecu u Australiji nakon isteka praznika – kako ne ona učinila)
Potrebe	<ul style="list-style-type: none"> - potreba za promjenom, tj. povratkom u domovinu - osiguravanje egzistencije u Hrvatskoj za sebe i djecu - potreba za sigurnosti u vezi djece - potreba za podrškom u vezi organiziranja života - potreba da se razvod okonča u svakom aspektu - Potreba da bude majka , da bude roditelj - potreba da komunicira sa suprugom - potreba za sporazumom oko kontakta djece s ocem posebno provođenja praznika s ocem 	<ul style="list-style-type: none"> - potreba za sigurnosti i izvjesnosti da će imati određeno vrijeme s djecom - „legislatvina „ odluka o tome kako će provoditi vrijeme s djecom , a ne samo „ženina riječ“- zbog gubitka povjerenja - potreba za time da bude roditelj i da bude s djecom - razumijevanje i učenje kako se ponašati i funkcionirati u razdvojenom roditeljstvu - vještine, tehnike kako komunicirati i održavati odnos s djecom u ovim uvjetima

		- potreba za sporazumom o provođenju praznika s djecom, te redovitih kontakata
Brige i strahovi	<ul style="list-style-type: none"> - strah od „sudskih postupaka“ – troškovi, „prijetnje“ kaznenom prijavom zbog „otmice“ djece - briga da će otac zadržati djecu kad budu na kontaktu s njime (da će ih odvesti sa sobom u Australiju ili da će ih zadržati kad budu na praznicima kod njega) - strah od gubitka povjerenja u supruga - strah da će djeca odlučiti da idu k ocu 	<ul style="list-style-type: none"> - Strah od gubitka djece - Briga kako će održati odnos roditeljstva s djecom - Izražen strah od gubitka djece i zbog toga što su oni u Hrvatskoj i uče se i žive toj kulturi (da će im se više dopasti nego život u Australiji) - Ometanje redovitog kontaktiranja s djecom putem medija (mobitel, videopozivi) od majke
Područja slaganja	<ul style="list-style-type: none"> - Slažu se da djeca za sada ostanu s majkom - Slažu se da će djeca provoditi vrijeme s ocem tokom duljih školskih praznika - Slažu se oko uzdržavanja djece 	
Problemi u sukobu	Majka je smatrala da kontakte otac koristi kako bi komunicirao s njom i nagovarao ju da mu se vrati.	Otac je smatrao da je u nepovoljnom položaju zbog spola.
Mogućnost „razmjene“	Provođenje duljih perioda djece s ocem	Dogovor da će se u dogovoru s djecom razmatrati njihov dolazak da žive u Australiji, kada budu stariji
Kulturni momenti	<ul style="list-style-type: none"> - Majka spočitava ocu „ležernost“ – ono što je prije braka (i u zaljubljenosti izgledalo „cool“ i tako privlačno)– sada izgleda kao nedostatak ambicije, nezrelost - - Uloga oca/supruga (očekivanja) – da bude ambiciozan, da brine za obitelj, da više vremena provodi s djecom - Očekivanja od oca su bila neispunjena, govori o „nedovoljnoj“ brizi za obitelj, „sebičnost“ – „on samo gleda nakon posla da popije pivo i da odmara“. - „On se ne umori na poslu!“ - Djeci je potrebno društvo. U Hrvatskoj su stalno okruženi 	<ul style="list-style-type: none"> - Na to otac odgovara „smoking grass and have beer is common thing“ „Tako mi živimo. Tako se nosimo sa surovim načinom života u Australijom“ - „Mi ne živimo tako da jurimo za novcem. Zadovoljni smo s onim što imamo. Važno je imati obitelj i mir.“ - Na ocu je da za obitelj osigura dom, hranu, sve što treba za život. Ne znam što hoće od mene. Majka odgaja djecu - Djeci muškarac osigurava uvjete za odrastanje

	<p>drugom djecom, rođacima, susjedima, vršnjacima. To je dobro za njihovu socijalizaciju.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dječaci će mene trebati još par godina. Nakon toga će im trebati otac i znam da će onda otići k njemu - Otac treba dati nešto muškoj djeci... 	
--	--	--

Tijekom provedbe medijacije veliki izazov bio je jezik. Medijacija je provodila na engleskom jeziku što nije materinji jezik medijatorici niti majci, što je moglo utjecati na ravnotežu moći jer se medijacija vodila na jeziku koji je materinji samo jednom od sudionika što utječe na izražavanje misli i osjećaja i razumijevanje rečenog. Iako se medijatorica mogla koristiti engleskim jezikom, isto tako i majka, ipak je uz dozvolu sudionika na medijaciji bila prisutna još jedna kolegica (koja nije bila medijatorica), kako bi pomogla u prevođenju što je također imalo utjecaja na tijek vođenja medijacije i moglo imati utjecaja na ponašanje sudionika i stupanj samootkrivanja.

Osim jezika, osobna percepcija sudionika može biti izazov za medijatora. Otac je bio strani državljanin koji je došao u Hrvatsku radi djece, načinom komuniciranja ostavljao je dojam jako simpatične osobe, dobrodušne, fizički veliki i debeljuškast, vrlo opušten zabavan i rječit. Takva percepcija sudionika utjecala je na neutralnost medijatora te je bilo potrebno uložiti napor kako bi medijator djelovao iz svoje uloge a ne biti pažljiviji prema ocu djece, jer je stranac, kao da mu želim smanjiti nelagodu zbog toga što je stranac. Propitujući tu hipotezu oko toga kako mu je biti stranac u Hrvatskoj, otac izražava da mu nije ni malo bilo nelagodno zbog toga što je u stranoj državi, odgovorio je kako uživa u Zagrebu (stanovao je u hotelu, bilo je vrijeme Adventa u Zagrebu), da je to grad u kojem su najbolje kobasice, i da uživa u pivu, hrani i društvu, da su ljudi u Hrvatskoj jako komunikativni i društveni. Na to je majka djece i reagirala i rekla „Vidite koliko se on uzrujava i koliko mu je teško što su djeca sa mnom!“. Kroz odgovor na to pitanje osim provjeravanja hipoteze o nelagodi oca jer je stranac koja se pokazala netočnom, bio je i početak razumijevanja medijatora o razlici u doživljaju života, roditeljstva – imala sam sliku oca, kako šeće Zagrebom, ulazi u kafiće (nije poricao da voli popiti), lako uspostavlja razgovor s drugim gostima, on je njima zanimljiv kao Australijanac i to sve u situaciji u kojoj je došao po svoju djecu i ženu. Dotle je majka djece bila napeta, iscrpljena, zabrinuta. I uz to ju je nervirala benevolentnost koja je izvirala iz oca djece, u situaciji koja je njoj bila stresna.

On je opovrgnuo to što je ona rekla, da uživa, rekao da je „plakao noćima od kad su otišli, ali mu je sad lakše kad redovito viđa djecu“.

U medijacijskom procesu razgovor je usmjeren na vrijednosti i način života i razlike u Australiji i Međimurju. Majka je opisivala dobrobiti života djece u Međimurju gdje imaju veće društvo vršnjaka, u dobi su kada su brzo naučili majčin materinji jezik (i to u dijalektu!). Otac se složio s prednostima koje za djecu ima život u Međimurju, te samo govorio kako on nije s njima, kako on ima život, posao, društvo, majku u Australiji i da ih jednostavno želi uz sebe.

Temu različitosti u poimanju života, kriznih momenata smo prebacili na to – kako se živi u Australiji? (gdje je otac rekao da je konzumiranje marihuane, svakodnevno pijenje, opušten i ležeran život normalan u Australiji „tome se tamo nitko ne čudi“); majka je navodila kako smatra da je takav svjetonazor možda dobar, ali da ona želi da djeca budu „odgovorna“ u životu.

Majka je pokušala artikulirati svoj svjetonazor proizašao iz kulture iz koje je odrasla. Rad, marljivost, briga za obitelj i stjecanje materijalnih sredstava za djecu i obitelj je velika vrijednost u Međimurju (smatra se „normalnim“ da roditelji grade kuće za svoju djecu, odnosno da grade tako velike kuće da djeca mogu u tim kućama organizirati svoja domaćinstva i živjeti sa svojim obiteljima). Način života u Australiji, gdje rad i žrtvovanje za obitelj i djecu u tom smislu nije toliko visoko na ljestvici vrijednosti je njoj izgledao kao neodgovornost.

Preformuliranje ovih razlika s polja „očevih mana“ na temu razlika u načinu života je jako olakšalo dogovore i proces pregovaranja. Nastavno na to su došli do sporazuma kako će djeca biti s majkom u Hrvatskoj do adolescencije, kada će otići ocu. Majka je sama rekla „Kad budu imali 15, 16 godina mene kao majku neće više ni gledati! Trebat će oca i ti ćeš im biti idol!“. Dogovorili su i način održavanja kontakta, putem medija, no ostao je problem putovanja tokom praznika, te troškova avionskih karti.

Do sudskog postupka radi međunarodne otmice djece je došlo jer je to pokrenuo odvjetnik, no njih dvoje su sastavili sporazum, tako da postupak nije vođen i djeca se nisu vraćala u Australiju, odnosno, vodio se postupak u kojem su djeca povjerena majci i određeni su kontakti s ocem u skladu s dogovorom sudionika.

Kompleksnost provedbe međunarodne medijacije proizlazi iz različitih pravnih sistema koji su uključeni u sukob, te se kroz pravni okvir nastoji poticati roditelje na rješavanje spora dogovaranjem odnosno obiteljskom medijacijom. Kao što je vidljivo iz ovog primjera, pravovremenom intervencijom kroz obiteljsku medijaciju sukobom se aktivno upravljalo te se

spriječila daljnja eskalacija sukoba kroz sudski postupak. Ono što je značajno doprinijelo provedbi obiteljske medijacije jest ispunjenost pretpostavki za sudjelovanje u obiteljskoj medijaciji a posebice visoka spremnost sudionika za sudjelovanjem i pregovaranjem. Tijekom postupka vrijeme se posvetilo upravo vrijednostima i kulturi što je operacionalizirano kroz način življenja i time je apstraktni, vrijednosni okvir o kojem je teško pregovarati jer kao što je ranije navedeno predstavlja dio osobne slike o sebi i identiteta, preoblikovan u konkretno svakodnevno življenje i time se potaknulo međusobno razumijevanje i dogovaranje.

5. ZAKLJUČAK

Pred obiteljske medijatore u Hrvatskoj recentne društvene promjene donose nove izazove, odnosno, mijenjaju kontekst u kojem se odvijaju procesi pomoći i podrške obiteljima u rješavanja sukoba pa je potrebno unaprjeđivati i razvijati stručnu praksu. Multikulturalizam kao diskurs postaje neizostavan u današnjem svijetu u različitim područjima djelovanja pa tako i u području rada s obiteljima, rješavanja obiteljskih sukoba i obiteljske medijacije. Povećanje broja bi-nacionalnih brakova te izvanbračnih zajednica i obitelji u kojima su partneri različitih nacionalnih, etničkih i drugih kulturalnih obilježja dovode do potrebe stručne analize i korištenja pristupa kulturalne kompetentnosti i kulturalne osjetljivosti. Stručnjaci pa tako i obiteljski medijatori trebaju u svom radu biti svjesni utjecaja koji kultura ima na razumijevanje i djelovanje kako njih samih tako i sudionika. Za razumijevanje koji su to segmenti po kojima se jedna kultura razlikuje od druge, u literaturi se najčešće koriste ključni obrasci kultura: individualističke/kolektivističke kulture, visokokontekstne/ niskokontekstne kulture, izbjegavanje nesigurnosti, moć/distanca, poimanje vremena, jezik. Navedene dimenzije su često i međusobno povezane tako da se zapadne kulture pretežno svrstavaju na jedan polaritet (npr. individualističke kulture), a istočne kulture na kolektivističke. Promatrajući ponašanje ljudi kroz ove dimenzije možemo razumjeti zašto se netko ponaša na određeni način, koje će mu vrijednosti biti prioritet, kakav mu je odnos prema osobama koje su u poziciji moći, kakvi su mu komunikacijski obrasci. Obrasci ponašanja povezani s ovim dimenzijama prisutni su u svim kulturama, a u njima su najizraženije razlike koje se uočavaju kada kulture dođu u međusobnu interakciju. Kultura utječe na poimanje sebe, roditeljstva, podizanje djece, poimanje rodnih uloga, partnerskih i obiteljskih uloga te načina ostvarenja istih. Pripadnost kulturi neminovno utječe na i samog medijatora te njegovo viđenje sebe, svoje uloge ali i uvjerenja o društvenim ulogama sudionika. U medijski proces ulaze sudionici i medijator, te s njima u proces na neki način ulaze i njihove kulture koji utječu na sam proces, sporna pitanja i mogućnosti njihovog rješavanja. Medijacija je proces u kojem sudionici mogu i trebaju raspraviti o svojim različitim viđenjima i doživljajima situacije u kojoj se nalaze, saznati i kakve stavove, osjećaje ima onaj drugi sudionik jer ti uvidi omogućavaju bolje razumijevanje sebe, ali i druge strane te povećavaju spremnost sudionika na dogovaranje. Kod multikulturalnih parova je medijacijski proces mjesto na kojem mogu steći uvid u to kako kultura iz kojih potječu utječe na njih i na sukob u kojem su se našli. S obzirom da bi-nacionalne obitelji često prate i razlike u

kulturalnim, vjerskim i društvenim normama, prilikom rješavanja sukoba koji proizlaze iz reorganizacije obiteljskog života nakon razdvajanja, treba imati na umu utjecaj tih faktora na moguća rješenja sukoba ali i na mogućnost da dodatno otežavaju sukob i njegovo rješavanje. Medijator koji provodi medijaciju treba biti dodatno educiran za rad s obiteljima u kojima je prisutan međunarodni element, a posebice ako se radi o međunarodnoj roditeljskoj otmici djece. Sam čin otmice, psihološke i pravne posljedice koje iz njega proizlaze predstavljaju veliki stres za dijete i za roditelje. Mogućnost dobrovoljnog povratka djeteta odnosno sporazumnog rješavanja preporuča se od strane svih međunarodnih dokumenata kojima se regulira pitanje otmice djece od Haške konvencije o građanskopravnim aspektima međunarodne otmice djece 1980. pa do mnogih drugih međunarodnih akata i preporuka. S tim u vezi je i provedba postupka obiteljske medijacije kao pokušaja da roditelji samostalno uz pomoć treće neutralne i nepristrane osobe donesu odluke koje su važne za njihov život i život njihove djece. Postupak obiteljske medijacije u slučajevima međunarodne roditeljske otmice djece ima svoje specifičnosti koje su vezane za okolnost provedbe u situacijama visokog konflikta među roditeljima, često potpuno prekinute komunikacije, kada je odnos povjerenja značajno narušen, uz kompleksan pravni okvir.

LITERATURA

1. Ajduković M., Patrčević S. & Ernečić M. (2016). Izazovi obiteljske medijacije u slučajevima nasilja u partnerskim odnosima. *Ljetopis socijalnog rada*, 23 (3), 381-411.
2. Alinčić, M. (1999). Europsko viđenje postupka obiteljskog posredovanja. *Revija za socijalnu politiku*, 6(3), 227-240
3. Aronson, E., Wilson T. D., Aker R. M. (2005) *Socijalna psihologija*. Zagreb: Mate d.o.o., dostupno na:
https://www.academia.edu/44451900/E_Aronson_T_D_Wilson_R_M_Akert_Socijalna_psihologija
4. Augsburger, D.W. (1992). *Conflict Mediation Across Cultures: Pathways and Patterns*. Westminster/John Knox Press
5. Avruch, K. i Black P.W. (1993). Conflict Resolution in Intercultural Setting. U: Sandole J.D. & van der Merwe, H (ur.). *Conflict Resolution Theory and Practice*, Manchester, U.K.: Manchester University Press, 131-145, dostupno na:
<https://www.beyondintractability.org/artsum/avruch-conflict>
6. Baker, W. (2012). From Cultural Awareness to Intercultural Awareness: Culture in ELT. *ELT Journal*, 66, 62-70. <https://doi.org/10.1093/elt/ccr017>
7. Begić, A. & Lapajne, I. (2023). Modeli multikulturnih komunikacijskih kompetencija. U: Žigo, R., Lasić-Lazić & Tomiša, M. (ur.) Zbornik radova 4, Sveučilište sjever, Doktorska konferencija za doktorande poslijediplomskih sveučilišnih doktorskih studija iz područja medija i komunikacije, Koprivnica: Sveučilišta Sjever, dostupno na:
<https://www.unin.hr/wp-content/uploads/zbornik-PDS-MiK-4-za-web.pdf#page=40>
8. Bennett, M. J. (2001). Developing intercultural competence for global leadership. In R.-D. Reineke & C. Fussinger (Eds.), *Interkulturelles Management: Konzeption–Beratung–Training*, Wiesbaden, Germany: Gabler, 207–226.
9. Bornstein, M. H. (2006). Parenting Science and Practice. U: Renninger, K. A., Sigel, I. E., Damon, W. & Lerner, R. M. (ur.), *Handbook of child psychology: Child psychology in practice*, 6th ed., John Wiley & Sons, Inc., 893–949.
10. Bernard, J.M. & Goodyear, R.K. (1992.). *Fundamentals of clinical supervision*. Allyn & Bacon
11. Branica, V. (2020.). Obrazovanje obiteljskih medijatora u hrvatskom i međunarodnom kontekstu. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(2), 231-253

12. Branica, V., Majstorović, I. & Šimović, I. (2021). Obiteljska medijacija i mogućnost primjene u slučajevima međunarodne otmice djece. *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, 71(2) 187-220
13. Brownllie, S. (2017). Mediation through an intercultural communication lens. *Mediation theory and practice*, 2 (1), dostupno na:
https://www.academia.edu/33986172/Mediation_Through_an_Intercultural_Communication_Lens?rhid=29442126060&swp=rr-rw-wc-121516322
14. Buljevac, M., Opačić, A. & Podobnik, M. (2019). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika: temelj identiteta jedne pomažuće profesije. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (1), 31-50.
15. Castaneda, E. (2012). Living in Limbo: Transnational Households, Remittances and Development. *International migration*, 51, 14-35 dostupno na
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1468-2435.2012.00745.x>
16. Cetina, D. (2018). *Interkulturalni odgoj i obrazovanje u predškolskoj ustanovi* (završni rad). Pula: Sveučilište Jurja Dobrile Pula, Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti, dostupno na:
<https://repositorij.unipu.hr/islandora/object/unipu%3A2440/datastream/PDF/view>
17. Colin, S. & Arthur, N. (2007). A framework for enhancing multicultural counselling competence. *Canadian Journal of Counselling*, 41(1), 31-49
18. Dabbagh, M. (2013). Cultural influence sin Family Conflict: Family Mediation in Multicultural Context. dostupno na:
https://www.academia.edu/4238094/International_Family_Mediation_within_a_Multicultural_Context
19. Crocker, J., Luhtanen, R.K., Cooper, M.L. & Bouvrette, A. (2003). Contingencies of Self-Worth in College Students: Theory and Measurement. *Journal of Personality and Social Psychology*. 85, 894-908. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.85.5.89>
20. Čorkalo Biruški, D. (2014). Etički izazovi kvalitativnih istraživanja u zajednici: od planiranja do istraživačkog procesa. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(3), 393-423, <https://doi.org/10.3935/ljsr.v21i2.7>
21. Čorkalo Biruški, D. (2009). Mi« ne možemo biti krivi?! Etnički identitet i opravdavanje postupaka vlastite grupe kao odrednice doživljaja kolektivne krivnje. *Revija za sociologiju*, 40 (39) 3-4, <https://hrcak.srce.hr/48989>
22. Ćurko, B. (2012). Može li se multikulturalizam učiti?. *Diskursi*, 2
23. Dabbagh M (2013). Cultural influences in Family Conflict: Family Mediation in a Multicultural Context. dostupno na:

https://www.academia.edu/4238094/International_Family_Mediation_within_a_Multicultural_Context

24. Deutsch M. (2012). Theory of Cooperation – Competition and Beyond. U: Van Lange, P, A. M., Kruglanski, A., W. & Higgins, E. T. (ur.) *Handbook of Theories of Social Psychology*. SAGE Publications, Inc.
25. Devine, P. G., Ilant, E., Amodio, A., David M., Harmon-Jones, E. & Vance Stephanie L. (2002). The regulation of explicit and implicit race bias: The role of motivations to respond without prejudice. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(5), 835-848, <https://psycnet.apa.org/buy/2002-12575-011>
26. Dumančić, T. (1988). Socijalne posljedice bilociranosti migrantske obitelji - socijalno ugrožene bilocirane migrantske obitelji. *Migracijske teme*, 4, <https://hrcak.srce.hr/file/189481>
27. Ewalt, P. L. (1999). *Multicultural issues in social work: Practice and research*. Washington, DC: NASW press
28. Fantini, A. E. (1995). *Exploring Multicultural Competence: Defining, Developing & Monitoring*. Brattleboro: SIT Graduate Institute, dostupno na https://digitalcollections.sit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1105&context=faculty_symposium
29. Fiske, A. P., Kitayama, S., Markus, H. R., & Nisbett, R. E. (1998). The cultural matrix of social psychology. U: Gilbert, D. T., Fiske, S. T. & Lindzey, G. (ur.) *The Handbook of Social Psychology* (4th ed.). Boston, MA: McGraw-Hill Co., Inc., 915-981
30. Gaspar, S. (2010). Family and social dynamics among European mixed couples. *Portuguese Journal of Social Science*, 9 (2), 109 - 125 https://doi.org/10.1386/pjss.9.2.109_1
31. Harkness, S., & Super, C. M. (2002). Culture and parenting. U: Bornstein, M. H. (ur.), *Handbook of Parenting: Biology and Ecology of Parenting* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 253–280
32. Hewstone, M. & Stroebe, W. (2003). *Uvod u socijalnu psihologiju – Europske perspektive*. Jastrebarsko: Naklada Slap
33. Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Doubleday: Anchor books, https://monoskop.org/images/6/60/Hall_Edward_T_Beyond_Culture.pdf
34. Hailey, J. (2008). *Ubuntu: A Literature Review*, A Paper Prepared for the Tutu Foundation. London <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=5af48f144b75fd4662b36934e26b52bdf0629e97>

35. Heikkilä, E. (2015). Marriage Migration and Multicultural Relationships. U: Heikkilä, E. & Rauhut, D. (ur.) *Migration studies*, Institute of Migration, 104-118
36. Hofstede, G. (1998). Attitudes, Values and Organizational Culture: Disentangling the Concepts. *Organization Studies*, 19, 477-492.
<https://doi.org/10.1177/017084069801900305>
37. Hofstede, G. (1997). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. Egipat: McGraw-Hill. dostupno na:
https://www.researchgate.net/publication/268818948_Cultures_and_Organizations_Software_of_the_Mind
38. Jakovac-Lozić, D. & Klarin, A. (1997). Međunarodne otmice djece od strane roditelja. *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, 45-46 (1-2); 73-96
39. Lucke, K. & Rigaut, A. (2002). *Cultural issues in International Mediation, EU as Mediator*,
<https://www.nottingham.ac.uk/research/groups/ctccs/projects/translating-cultures/documents/journals/cultural-issues-mediation.pdf> (9.6.2024)
40. Kimmel, P. R. (2011). Culture and Conflict. U: Deutch M., Coleman P.T. & Marcus E.C (ur.) *The Handbook of conflict and resolution*. San Francisco: Jossey-Bass A Wiley Imprint,, 625
41. Kruk, E. (1997). Mediation and conflict resolution in social work and the human services: Issues, debates, and trends. U: Kruk, E. (ur.) *Mediation and conflict resolution in social work and the human services*. Chicago:Nelson-Hall, Inc., 1-17
42. Lanzieri, G. *A Comparison of Recent Trends of International Marriages and Divorces in European Countries*, Statistical Office of the European Union (Eurostat). IUSSP Working Paper
43. LaResche, D. (1992). *Comariton of the american mediation process with A.Korean-American harmony restorition process*, <https://doi.org/10.1002/crq.3900090405>
44. Le Baron, M. (1998). Mediation and Multicultural Reality. *Peace and Conflict Studies*, 5(1), doi:10.46743/1082-7307/1998.1187, dostupno na:
<https://nsuworks.nova.edu/pcs/vol5/iss1/1>
45. Lucke, K. & Rigaut A. (2002). *Cultural issues in International Mediation*,
<https://www.nottingham.ac.uk/research/groups/ctccs/projects/translating-cultures/documents/journals/cultural-issues-mediation.pdf> posjećeno 9.6.2024
46. Luecke, G, & Kostova, T. (2014). Multiculturalism from a cognitive perspective: Patterns and implications, *Journal of International Business Studies*, dostupno na:

https://www.researchgate.net/publication/263192595_Multiculturalism_from_a_cognitive_perspective_Patterns_and_implications

47. Majstorović, I. (2016.). Obvezno savjetovanje i obiteljska medijacija. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, 8, 129-150
48. Martin, J. N., Hecht, M. L. & Larkey, L. K. (1994). Conversational improvement strategies for interethnic communication: African American and European American perspectives. *Communication Monographs*, 61, 236-255.
49. Mesić, M. (2006). *Multikulturalizam - Društveni i teorijski okviri*. Zagreb: Školska knjiga
https://psikologi.unmuha.ac.id/wp-content/uploads/2020/02/SAGE-Social-Psychology-Program-Paul-A.-M.-Van-Lange-Arie-W.-Kruglanski-E-Tory-Higgins-Handbook-of-Theories-of-Social-Psychology_-Volume-Two-SAGE-Publications-Ltd-2011.pdf#page=296
50. Nam, K. A. (2015). High-context and low-context communication. U: Bennett, J. M. (ur.), *The SAGE Encyclopedia of Intercultural Competence*. SAGE Publication, Inc
51. Le Baron, M. (1998) Mediation and Multicultural Reality. *Peace and Conflict Studies*, 5 (1), doi: 10.46743/1082-7307/1998.1187 dostupno na:
<https://nsuworks.nova.edu/pcs/vol5/iss1/>
52. Ohbuchi, K.I., Fukushima, O. & Tedeschi, J T. (1999). *Cultural Values in Conflict Management: Goal Orientation, Goal Attainment, and Tactical Decision*. *IACCP*, 30 (1),
<https://doi.org/10.1177/00220221990300010>
53. Parаница, K. (2012). The Implications of Intimate Partner Violence on Ethical Mediation Practice. *North Dakota Law Review*, 88 (4), <https://commons.und.edu/ndlr/vol88/iss4/3>
54. Pali, B. & Voet, S. (2009). *Family Mediation in International Family Conflicts: The European Context*. Katholieke Universiteit Leuven: Voet Institute of Criminology
55. Peršin Horvat, A. (2023). *Izazovi profesionalne etike iz perspektive obiteljskih medijatora* (specijalistički rad). Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet
[file:///C:/Users/rsever/Downloads/persin horvat zavrzni rad.pdf](file:///C:/Users/rsever/Downloads/persin_horvat_zavrzni_rad.pdf)
56. Piršl, E. (2011). Odgoj i obrazovanje za interkulturalnu kompetenciju. *Pedagoška istraživanja*, 8 (1), 53 – 70
57. Požega J. & Ajduković. M. (2020.). Iskustva medijatora u procesu obiteljske medijacije u slučajevima partnerskog nasilja. *Ljetopis socijalnog rada*, (27) 2, 287-311
58. Puig Cruells, C. (2014). *Supervision of child Social Care Teams: a Method to ensure quality services*. Expert Projects Publishing House, dostupno na:

https://www.researchgate.net/publication/263353332_Supervision_of_Child_Social_Care_Teams_A_Method_to_Ensure_Quality_Services

59. Roberts, K. M. (2007). *Mediating the Evaluative-Facilitative Debate: Why Both Parties Are Wrong and a Proposal for Settlement*. dostupno na:
<http://lawecommons.luc.edu/lucj/vol39/iss1/5>
60. Sabo, M. (2021). *Interkulturalna komunikacija: visokokontekstualna i niskokontekstualna orijentacija* (diplomski rad). Osijek
<https://zir.nsk.hr/islandora/object/efos%3A4416/datastream/PDF/view>
61. Samovar L. A., Porter R .E, McDaniel R.E. & Roy C.S. (2013). *The Deep Structure of Culture: Lessons from the Family Communication Between Cultures*. Wadsworth, Cengage Learning
https://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/F5C2y5_Communication_Between_Cultures.pdf
62. Sapone, A. I. (2000). Children as Pawns in Their Parents' Fight for Control: The Failure of the United States to Protect Against International Child Abduction. *Women's Rights Reporter*, 21, 129–138.
63. Sladović Franz B. (2020.). *Edukativna supervizija obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi* (specijalistički rad). Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
64. Sladović Franz B. (2005.). Obilježja obiteljske medijacije. *Ljetopis socijalnog rada*, (12) 2, 1-19
65. Sladović Franz B. (2020.). Specifičnosti supervizije obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (2), 255 - 286
66. Spitzberg, B. H. i Changon, G. (2009). Conceptualizing Intercultural Competence. U: Deardorff, D. K. (ur.), *Handbook of Intercultural Competence*, Thousand Oaks, CA: Sage. Spitzberg i Changnon, 12-34
67. Sršen, A. & Bogeljić, A. (2014). Multikulturalizam u Europi danas -novi rascjepi granica identiteta i prava. *Međunarodne studije*, 14(1), 103-118
68. Stroebe, W. & Hewstone, M. (2003). *Uvod u socijalnu psihologiju – Europske perspektive*, Jastrebarsko: Naklada Slap, dostupno na:
<https://www.scribd.com/document/357619760/249015379-Uvod-u-Socijalnu-Psihologiju-Hewstone-Stroebe-pdf>
69. Sue, D. W., Iwey, A. I. & Pedersen, P. B. (1996). *A Theory of Multicultural Counseling & Therapy*. Pacific Grove: Brooks/Cole

70. Šarić, D. (2020). *Interkulturalna osjetljivost osnovnoškolskih nastavnika* (diplomski rad). Zadar: Sveučilište u Zadru, <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:633254>
71. Tjosvold, D., Leung, K. & Johnson, D. W. (2011). Cooperative and Competitive Conflict in China. U: Deutch M., Coleman P.T. & Marcus E.C. (ur.) *The handbook of conflict and resolution: Theory and practice*, Jossey-Bass A Wiley Imprint, San Francisco, 671
72. Triandis, H. C. (2002). Subjective culture. *Online Readings in Psychology and Culture*, 2(2). <https://doi.org/10.9707/2307-0919.1021>
73. Trompenaars, F. & Hampden-Turner, C. (1997). *Riding the Waves of Culture: Understanding Cultural Diversity in Business*. London: Nicholas Brealey Publishing https://ocan.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2013/09/Riding-the-waves_Part-1.pdf
74. Uredba Vijeća (EU) 2019/1111 od 25. lipnja 2019. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju odluka u bračnim sporovima i u stvarima povezanim s roditeljskom odgovornošću te o međunarodnoj otmici djece (preinaka), Službeni list Europske unije, L 178, 2.7.2019.
75. Uredba Vijeća (EZ) br. 2001/2003 od 27. studenoga 2003. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u bračnim sporovima i u stvarima povezanim s roditeljskom odgovornošću, kojom se stavlja izvan snage Uredba (EZ) br. 1347/2000, Službeni list Europske unije, L 338, 23.12.2003., L 46, 18.2.2014.
76. Vlah, N. (2010). Pojam i struktura socijalnog sukoba. *Odgovorne znanosti*, 12(2), 373-384
77. Wise S. & da Silva, L. (2007). *Differential parenting of children from diverse cultural backgrounds attending child care*. Australian institute of Family Studies, https://aifs.gov.au/sites/default/files/publication-documents/rp39_0.pdf
78. Zakon o provedbi Konvencije o građanskopravnim vidovima međunarodne otmice djece, <https://www.zakon.hr/z/1211/Zakon-o-provedbi-Konvencije-o-gra%C4%91anskopravnim-vidovima-me%C4%91unarodne-otmice-djece>
79. Zhao, C., Wang, F., Zhou, X., Jiang, M. & Hesketh, T. (2018). Impact of parental migration on psychosocial well-being of children left behind: a qualitative study in rural China. *International Journal Equity Health*, 17 (80), 1-10. doi:10.1186/s12939-018-0795-z
80. Žganec N. (1999.). Etika pomažućih profesija-primjer socijalnog rada. *Ljetopis socijalnog rada*, (6) 1:17-27, <https://hrcak.srce.hr/file/282488>
81. Žganec N. & Miljenović A. (2011). Multikulturalizam u socijalnom radu. *Revija za socijalnu politiku*, 18 (3), <https://doi.org/10.3935/rsp.v18i3.1007>