

# ZNAČAJ EMOCIJA STRAHA, SRAMA I LJUTNJE U POSTUPKU OBITELJSKE MEDIJACIJE

---

Škifić, Maja

Professional thesis / Završni specijalistički

2023

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:741333>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-17**



Repository / Repozitorij:

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



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Maja Škifić

ZNAČAJ EMOCIJA STRAHA, SRAMA I LJUTNJE U POSTUPKU OBITELJSKE  
MEDIJACIJE

ZAVRŠNI RAD

---

Zagreb, 2023.

Sveučilište u Zagrebu

**PRAVNI FAKULTET**

**STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

Poslijediplomski specijalistički studij obiteljske medijacije

**Maja Škifić**

**ZNAČAJ EMOCIJA STRAHA, SRAMA I LJUTNJE U POSTUPKU OBITELJSKE  
MEDIJACIJE**

ZAVRŠNI RAD

---

Mentorica: prof.dr.sc. Marina Ajduković

Zagreb, 2023.

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
1.1. Emocije.....	3
1.2. Biološka komponenta emocija.....	6
1.3. Kognitivna komponenta emocija .....	7
1.4. Socijalna komponenta emocija.....	8
1.5. Razvoj emocija.....	9
1.6. Regulacija emocija.....	14
2. ŠTO UZROKUJE EMOCIJE STRAHA, SRAMA I LJUTNJE.....	17
2.1. Strah.....	17
2.2. Sram.....	19
2.3. Ljutnja.....	21
3. OBITELJSKA MEDIJACIJA I EMOCIJE.....	24
3.1. Obiteljska medijacija.....	24
3.2. Postupak obiteljske medijacije i upravljanje emocijama straha, srama i ljutnje.....	26
4. PRIKAZ SLUČAJA.....	31
4.1. Sažetak.....	31
4.2. Opis slučaja.....	32
4.3. Opis sudionika.....	33
4.4. Glavni fokus rada.....	35
5. ZAKLJUČCI I PREPORUKE.....	39
5. LITERATURA.....	41

## SAŽETAK

Rad integrira spoznaje o utjecaju koje emocije strah, sram i ljutnja imaju na provođenje postupka obiteljske medijacije. Rad se temelji na metodi teorijskog istraživanja literature, uz pridržavanje klasičnih standarda u oblikovanju i provedbi preglednog rada. U okviru teorijskog istraživanja korišteni su izvori iz stručne literature, koji su nadopunjeni prikazom i analizom slučaja pod vidom utjecaja emocija straha, srama i ljutnje na tijek jednog medijacijskog postupka.

U uvodnom dijelu se daje određenje pojma emocija, razvoja emocija i regulacije emocija, zatim je posebna pažnja posvećena emocijama straha, srama i ljutnje. Nadalje, opisan je četverofazni model obiteljske medijacije i prisutnost navedenih emocija tijekom te četiri faze (uvod, iznošenje priče, rješavanje problema i sporazum).

Iz rada je vidljivo kako su emocije jedan od bitnih temelja, koji uz pravni okvir, mogu utjecati na tijek procesa medijacije pa će obiteljski medijatori koji znaju prepoznati emociju i ponašanje koje proizlazi iz određene emocije, dodatno educirati sudionike u prepoznavanju i reguliranju emocija kako ih one ne bi ometale tijekom provođenja postupka i time umanjile priliku za postizanjem sporazuma.

U završnom dijelu rada naglasak je na preporukama za daljnja istraživanja na temu emocija i samoregulacije emocija tijekom medijacijskog postupka s ciljem unapređenja kvalitete pružanja usluga obiteljske medijacije, a samim time i povećanja izglednost postizanja sporazuma u postupku.

Ključne riječi: emocije, strah, sram, ljutnja, rješavanje sukoba, obiteljska medijacija

## **SUMMARY**

The paper integrates knowledge about the impact of emotions of fear, shame and anger on the course of the family mediation process. It is based on the methods of theoretical research of literature while adhering to classical standards in the design and implementation of a review paper. Within the theoretical research, sources from professional literature were used, that were complemented by case study of the influence of emotions of fear, shame and anger on the course of the mediation process.

In the introduction, the concept, development and regulation of emotions is explained with a special focus paid to the emotions of fear, shame and anger. Furthermore, the four - phase model of family mediation and the presence of the mentioned emotions during those four phases (the introduction, storytelling, problem solving and subsequent resolutions) are described.

It is evident from the paper that, along with the legal framework, emotions are one of the essential foundations which can influence the course of the mediation process. Family mediators who are trained to recognize these emotions and the behaviours that result from them can in turn educate the participants in recognizing and regulating them so they do not interfere with the process and decrease the chances of reaching an agreement.

In the final part of the paper, the emphasis is on recommendations for further research on the subject of emotions and self-regulation of emotions during the mediation process, with the aim of improving the quality of providing family mediation services, and thus increasing the chances of reaching an agreement in the process.

Key words: emotions, fear, shame, anger, conflict resolution, family mediation

## 1. UVOD

Obiteljska medijacija namijenjena je sukobljenim članovima obitelji s ciljem postizanja sporazuma s kojim se rješavaju sporna pitanja. Uloga medijatora je da prepozna, regulira emocije, pruži podršku i osnaži sudionike s ciljem preoblikovanja konfliktnih obiteljskih odnosa i preuzimanja kontrole u drugačijim životnim okolnostima (Urbanc, 2020.).

»Stručnjaci medijaciju ne doživljavaju kao proces u kojem se rješava samo konkretan, praktičan sukob, već se postiže stjecanje uvida, osnaživanjem u smjeru unapređenja kvalitete odnosa između članova obitelji što može, ali i ne mora biti sekundarna dobit medijacije« (Breber i Sladović Franz, 2014.:134).

Obiteljska medijacija je postupak u kojem se rješavaju konkretni obiteljski sukobi i dobiva uvid u složene odnose sudionika obiteljskog sukoba, u čijoj podlozi se obično nalaze snažne i neugodne emocije, zbog čega medijator mora biti svjestan procesa kroz kojeg prolaze sudionici medijacijskog postupka, kao i vlastitog fokusa u poziciji nepristranosti i neutralnosti (Despotović-Stanarević, 2009.).

Sukob podrazumijeva situaciju u kojoj se očituju suprotna očekivanja, interesi, ponašanja, kao i emocije koje izražavaju međusobno suprotstavljene strane (Petz, 1992.).

Medijator uz pomoć komunikacijskih alata nastoji izmijeniti dinamiku rasta sukoba, smiriti izražene emocije, dovesti do zajedničkog razumijevanja, do izmjene slike suprotstavljenih sukobljenih strana, ali i do uvida u procese koji su u osnovi sukoba (Kelman, 1994. prema Ajduković, 1995.).

Rad se temelji na metodi teorijskog istraživanja literature, uz pridržavanje klasičnih standarda u oblikovanju i provedbi preglednog rada. S obzirom na to da postoje brojna istraživanja na temu emocija i da ne postoji suglasnost u definiranju i pristupu proučavanja emocija, za potrebe ovog rada, autorica se usmjerila na istraživanja koji integriraju emociju u proces logičkog razmišljanja i donošenja odluka.

U svakodnevnim socijalnim interakcijama emocije igraju važnu ulogu jer pokreću i usmjeravaju našu komunikaciju pa tako emocije straha, srama i ljutnje igraju važnu ulogu u rješavanju sukoba ( Oatley i Jenkins, 2007.) jer onemogućavaju sudionicima da objektivno vide drugoga i time umanjuju priliku za rješavanje sukoba. Za emociju kažemo da je.. » obično izazvana svjesnim ili nesvjesnim vrednovanjem nekog događaja kao bitnog za neki važan cilj, osjećamo je kao pozitivnu i ugodnu kada se cilj ostvaruje, kao negativnu i neugodnu kada je ostvarivanje cilja spriječeno « (Oatley i Jenkins, 2007.: 96). Pretpostavka je da osjećamo ugodne emocije kada se drugi ponašaju u skladu s našim sustavom vrijednosti, a neugodne emocije osjećamo kada procijenimo da je naš sustav vrijednosti ugrožen.

Medijator, odgovoran za vođenje postupka, potiče sudionike da ispričaju svoju stranu priče koji pritom mogu osjetiti emocije straha, srama i ljutnje. Medijator ih mora biti spreman prepoznati i regulirati, kako ih iste ne bi ometale tijekom provođenja postupka i time umanjile priliku za postizanjem sporazuma (Ajduković i Sladović Franz, 2003.).

Na početku rada daje se pojašnjenje pojma emocija, razvoj emocija i regulacija emocija, zatim je posebna pažnja posvećena emocijama straha, srama i ljutnje.

Pojašnjeno je kako emocija straha proizlazi iz neizvjesnosti i povezana je s osjećajem nepovjerenja, manjka samopouzdanja i nedostatka kontrole, što djeluje ugrožavajuće za pojedinca (Nikić, 1994.).

Sram se javlja kada osoba procjeni da je nekim svojim postupkom povrijedila drugu osobu i pridonijela tome da značajna osoba o njoj misli negativno. Sram je jedna vrsta straha od neprihvatanja i odbacivanja (Milivojević, 2010.).

Ljutnja je uvijek usmjerena na ponašanje druge osobe i povezana je s osjećajem vlastite važnosti i značaja (Juul, 2017.). Ljutnja je pokušaj osobe da uredi svijet u skladu sa svojim željama i vrijednostima (Milivojević 2010.).

Nadalje, opisan je četverofazni model obiteljske medijacije i prisutnost emocija straha, srama i ljutnje tijekom uvoda, iznošenja priče, rješavanja problema i sporazuma koji su nadopunjeni prikazom i analizom slučaja pod vidom utjecaja emocija straha, srama i ljutnje na tijek jednog medijacijskog postupka.



Specijalistički doprinos rada je integriranje spoznaja o utjecaju koje emocije straha, srama i ljutnje imaju na tijek medijacijskog postupka dok je u završnom dijelu rada naglasak na preporukama za daljnja istraživanja na temu emocija i samoregulacije emocija tijekom medijacijskog postupka s ciljem unapređenja kvalitete pružanja usluga obiteljske medijacije, a samim time i povećanja izglednost postizanja sporazuma u postupku.

### *1.1. Emocije*

Emocije su osjećaji promjene koji se zbivaju u tijelu nakon opažanja neke zanimljive činjenice (Oatley i Jenkins, 2007.).

U korijenu riječi emocija riječ je » motere « , glagol koji na latinskom znači »kretati se«, dok prefiks » e « ukazuje na odmicanje, što znači da svaka emocija podrazumijeva sklonost djelovanju (Goleman, 1997 :10).

Emocija, koju izaziva vanjski podražaj ili unutarnja misao, traje samo nekoliko sekundi nakon čega slijede osjećaji (Reeve, 2010.). Osjećaji su subjektivni doživljaji emocija koji utječu na svjesni um i potiču tijelo na djelovanje (Damasio, 2006.).

Psihologija emocija prikazana u nastavku utemeljena je na Aristotelovom pristupu razumijevanja emocija. Prema Aristotelu » Emocije su svi oni osjećaji koji toliko promijene ljude da utječu na njihove prosudbe, takvi su osjećaji ljutnja, sažaljenje, strah i slično sa svojim suprotnostima« (Aristotel u: Oatley i Jenkins, 2007.:12). Aristotel je proučavao vještinu govorništva i došao je do zaključka kako govornici mogu utjecati na slijed razgovora ako upoznaju sugovornike, ako saznaju nešto o njihovim vrijednostima i dojmu koje će njihove riječi ostaviti na drugoga. Smatrao je da je za vođenje uspješnog razgovora važno da se sugovornik osjeća dobro, objašnjavajući to primjerom sugovornika koji tumači riječi drugačije u trenucima kada osjeća ljutnju. Ljutnja je za Aristotela neugodna emocija koja može utjecati na tijek razgovora. » Ljutnja je poriv kojeg prati bol i želja za osvetom i poniženjem « (Aristotel u: Oatley i Jenkins, 2007.:12). Emocije sadrže kognitivni element i odraz

su naših uvjerenja jer su utemeljene na subjektivnoj procjeni događaja kojeg osoba procjenjuje kao pozitivnog ili negativnog i koji usmjerava njezino djelovanje (Aristotel u: Oatley i Jenkins, 2007.).

Na Aristotelov pristup razumijevanja emocija nastavlja se i istraživanje Rene Descartesa koji navodi kako je za pojavu emocija ključna procjena određenog događaja i posljedica događaja na tu osobu. Navodi kako se sa strahom može upravljati na slijedeći način: » Kako bismo potaknuli u sebi hrabrost i odagnali strah, nije dovoljno da to želimo učiniti, već moramo i razmotriti razloge, predmete ili primjere koji nas uvjeravaju da pogibelj nije velika, da je sigurnije braniti se nego pobjeći; da ne možemo očekivati drugo do žaljenja i srama što smo pobjegli « (Descartes u: Oatley i Jenkins, 2007.:16). Prema Descartesu emocije su informacije koje pokazuju što nam je važno.

Nasljednik Aristotelovog pristupa razumijevanja emocija je i Baruch de Spinoza koji navodi da je važno spoznati što želimo i zašto nešto želimo kako bi mogli upravljati sa svojim emocijama: »Kad je čovjek plijen vlastitih emocija, nije svoj gospodar, nego je prepušten milosti sreće « (Spinoza u: Oatley i Jenkins, 2007.:17). Uvodi prihvaćanje i razumijevanje emocija kao put prema upravljanju emocijama.

Prvi istraživači emocija, zapadne civilizacije, bili su Charles Darwin, William James i Sigmund Freud. Darwin je istraživao emocije u različitim kulturama i kod različitih vrsta životinja i utvrdio je da emocionalni izrazi izvire iz navike koje su nam omogućile preživljavanje, veza su s našom prošlošću i nisu u cijelosti pod našom kontrolom. Smatrao je da emocije pomažu u komunikaciji, ali imaju primitivna obilježja jer dokazuju naše životinjsko porijeklo i vraćaju nas u fazu kada smo bili djeca ( Damasio, 2005.).

William James u istraživanje emocija uvodi tjelesnu dimenziju i navodi kako emocije pokreću naše tijelo kako bi nas upozorile da se s nama nešto važno događa. S obzirom na to da emocije » daju obojenost i toplinu « našim iskustvima, pamtimo ih kao ugodne ili neugodne pa im u budućnosti težimo ili od njih bježimo (James u: Oatley i Jenkins, 2007.:7).

Sigmund Freud u istraživanje emocija uvodi psihoterapijski pristup emocijama kako bi pomogao drugima da razumiju, reguliraju i lakše podnose ono što im se dogodilo ili im se trenutačno događa. Smatrao je da emocije i » njihovo značenje postaju jasne samo kad se izraze, kada se govore drugoj osobi ili kada o njima razmišljamo « (Freud u: Oatley i Jenkins, 2007.:11). Freud uvodi ideju o nesvjesnim mehanizmima »obrambenim mehanizmima« koje čuvaju naš razum od neugodnih emocija i time daje doprinos daljnjem istraživanju na temu razumijevanja emocija.

Veći dio 20. stoljeća, neuroznanost i kognitivna znanost proučava emocije neovisno od razuma jer se na emocije gleda kao na subjektivne i neadekvatne za istraživanje. Tek krajem 20. stoljeća emocije postaju predmetom interesa sve većeg broja znanstvenika koji polaze od teze kako emocije pomažu logičnom razmišljanju i zaključivanju, posebno u situacijama rizika i sukoba (Damasio, 2005.).

Sve veći broj znanstvenika definira emocije kao kratkotrajne, logične reakcije koje se javljaju u trenucima kada se događa nešto značajno za osobu koja pritom reagira kognitivnim i biološkim procesima na adaptivne načine. Za pojavu određene emocije postoji pretpostavka i kriterij svojstven svakoj osobi, a interpretacija onoga što osoba doživljava ovisi o stupnju osobne zrelosti i o sadržaju afektivne memorije. To je razlog zašto dvije osobe jednaku situaciju doživljavaju na različite način, dok ista osoba slične situacije, u različitim vremenskim periodima, može interpretirati različito i doživjeti sasvim različite emocije (Lazarus, 1991).

Prema Salovey i Sluyter (1997.) emocije se javljaju kao organizirani osobni odgovor na neki događaj, bilo vanjski ili unutrašnji, koji ima pozitivno ili negativno značenje za osobu, a koji prelaze granice psiholoških podsustava i uključuje fiziološki, kognitivni, motivacijski i iskustveni podsustav.

Fisher i Shapiro (2006.) definiraju emocije kao osjećaje iskustva koji utječu na naše tijelo, mišljenje i ponašanje.

Prema Michelle LeBaron (2002.: 47) emocije su » instinktivni i intuitivni impulsi za pokretanje prije racionalne analize « .

Prema Albertu Ellis (1995.) začetniku racionalno-emotivne psihoterapije, emocije nastaju iz tri djela, tzv. » ABC teorija emocija tumači kako su A- svakodnevna

dogadjanja (ljudi, situacije ), B -misli o događaju, odnosno interpretacija događaja pod A., C - posljedice onog što smo osjetili nakon tih misli « .

U svakodnevnim socijalnim interakcijama emocije igraju važnu ulogu jer pokreću i usmjeravaju naše djelovanje i komunikaciju. Emocije osjećamo kao ugodne kada se naši ciljevi ostvaruju i kada se drugi ponašaju u skladu s našim sustavom vrijednosti, a neugodne kada je ostvarivanje cilja spriječeno, odnosno kada procjenjujemo da je naš sustav vrijednosti ugrožen (Oatley i Jenkins, 2007.).

Emocije se pojavljuju u trenucima kada osoba procjeni da je došlo do značajne promjene u odnosu između nje i svijeta koji je okružuje. Emocija je prema Milivojeviću (2010.) rezultat promjene i težnje da se uspostavi novi sklad.

## *1.2. Biološka komponenta emocija*

Prema biološkom pristupu, emocije angažiraju i biološku i fiziološku potporu kako bi omogućile adaptivna ponašanja poput borbe ili bijega i pomogle osobi u preživljavanju i adaptaciji (Vučenović, 2011.).

Emocije su fizički signal tijela, reakcija na vanjske ili unutarnje podražaje, a osjećaji su ono što nastaje kad mozak protumači emociju. Emocije ovise o urođenom skupu moždanih sklopova koji su nastali tijekom evolucijske povijesti, a proces učenja i kultura mijenjaju izražavanje emocija i daju im nova značenja pa su emocije biološki determinirani procesi. Mozak neprestano ažurira informacije o stanju tijela kako bi regulirao sve procese koji ga održavaju na životu i omogućio organizmu da preživi u okruženju koje se neprestano mijenja. »Emocije su složeni skupovi kemijskih ili neuralnih reakcija uobličeni u model; sve emocije imaju neku regulacijsku ulogu s kojom pomažu organizmu u održavanju života. Sve se moždane strukture uključene u stvaranje emocija mogu aktivirati automatski, bez svjesnog promišljanja i odlučivanja i djeluju na funkcioniranje brojnih moždanih krugova koji dovode do promjene u tijelu i mozgu. Skup tih promjena čini podlogu neuralnih modela koji se pretvaraju u osjećaje emocija « ( Damasio, 2005:59.).

Različite emocije imaju karakteristične aktivnosti autonomnog živčanog sustava, prepoznatljive obrasce tjelesne aktivnosti koji pomažu adaptivnom ponašanju i koji se događaju automatski i nesvjesno na primjer kada se nečega bojimo, srce nam počinje lupati, usta postaju suha, koža blijedi, a mišići se grče (Sinha i Parsons, 1996). Osjećaji se javljaju nakon što u našem mozgu postanemo svjesni takvih fizičkih promjena i tek tada doživljavamo osjećaj straha ( Damasio, 2005.).

### *1.3. Kognitivna komponenta emocija*

Prema kognitivnoj teoriji za doživljavanje emocije potrebna je procjena situacije, odnosno potencijalne štete ili koristi za osobnu dobrobit. Procjena je li nam neki događaj važan ili nije ključan je konstrukt u kognitivnom razumijevanju emocija. Osobna procjena prethodi i izaziva emociju ( Folkman i Lazarus 2004. ).

Kada osoba procijeni neki događaj kao potencijalno koristan ili štetan doći će do aktivacije autonomnog živčanog sustava i do njegove hiperaktivnosti kako bi se osoba što uspješnije adaptirala (Tomaka i sur., 1993, prema Vučenović, 2011.).

Primarna procjena označava osobnu procjenu jesu li neke naše vrijednosti u opasnosti dok se sekundarna procjena odnosi na sposobnost suočavanja s mogućom koristi ili štetom. Procjena uspješnosti suočavanja s tim životnim događajem smiruje hiperaktivnost autonomnog živčanog sustava i događaj gubi status emocionalne epizode, odnosno ukoliko osoba procjena da neki događaj nije potencijalno koristan ili štetan za nju neće doći do porasta razine aktivnosti autonomnog živčanog sustava. Suprotna je situacija ako osoba procijeni da će se neuspješno nositi s određenom situacijom, onda hiperaktivnost autonomnog živčanog sustava ostaje na visokoj razini, osoba osjeća stres i tjeskobu jer joj korist izmiče, odnosno prijetnja ili šteta su i dalje prisutni ( Vučenović 2011.).

Kognitivne teorije koje procjenu nekog događaja ističu kao važnu komponentu za doživljavanje emocija pojašnjavaju zašto ljudi koji su izloženi istom životnom događaju mogu doživjeti sasvim različite emocije. Teorija kognitivne procjene

navodi kako pojedinci osjećaju iste emocije samo onda kada isti događaj procjenjuju na jednak način ( Folkman i Lazarus 2004.).

Kognitivna teorija atribucije polazi od načina na koji osoba tumači uzrok nekog za nju važnog događaja. Ukoliko je tumačenje pozitivno, osoba se općenito osjećaja sretnije, dok negativno tumačenje ishoda izaziva osjećaj tuge ili frustriranosti (Weiner, 1985, prema Vučenović 2011.).

Emocije su rezultat odnosa percepcije osobe, osobina osobe i okoline u određenom trenutku. Ako promatramo emocije kao pretežno kognitivni fenomen kojim upravljaju misli, uvjerenja i načini razmišljanja onda se veliki dio emocionalnih doživljaja može kontrolirati ukoliko pronađemo način da ih drugačije procijenimo (Folkman i Lazarus, 2004. ).

#### *1.4.      Socijalna komponenta emocija*

Socijalna komponenta emocija promatra okruženje kao fizičku i psihoemocionalnu sredinu koja oblikuje razvoj osobe i utječe na njezinu interakciju sa svijetom tijekom cijelog života. Osobu i njezine emocije nije moguće razumjeti odvojene od životnog okruženja (Gabor, 2021.).

Prema socijalnoj konstrukciji za pojavu određene emocije ključna je socijalna dimenzija jer se s promjenom situacije ili sredine u kojoj se osoba nalazi može promijeniti i osoba i njezine emocije (Reeve, 2010.).

Emocije vuku porijeklo iz socijalnih interakcija i kulturalnog konteksta pa će se prema kulturalnoj konstrukciji emocija, kada osoba promijeni kulturu u kojoj živi, s vremenom promijeniti i emocionalni repertoar te osobe, početi oponašati izraze lica, stil govora i držanje tijela sukladno okruženju u kojem živi. (Mascolo, Fischer i Li, 2003.).

Emocije imaju ključnu ulogu u uspostavljanju, održavanju, ali i nestajanju interpersonalnih odnosa (Levenson, 1994). U odnosu s drugim ljudima možemo doživjeti najveći broj emocionalnih reakcija, kroz razgovor možemo podijeliti s

drugima kako se osjećamo, što želimo, možemo oživjeti prošla emocionalna stanja, druga osoba nam može pružiti emocionalnu podršku. U takvim se situacijama osoba nada da će joj empatični slušatelj pružiti potporu ili pomoć, ojačati strategije suočavanja i pomoći da razumije određeni emocionalni doživljaj. Dijeljenjem emocija grade se i održavaju najvažniji odnosi u životu osobe (Edwards, Manstead i McDonald, 1984. prema Vučenović, 2011.).

### *1.5. Razvoj emocija*

Emocionalni razvoj djeteta povezan je s okolinom i emocionalnim sposobnostima osobe koja se brine o djetetu. Razvoj emocija odvija se usporedno s kognitivnim, lingvističkim i socijalnim vještinama i jedan je od najvažnijih procesa u razvoju ličnosti (National Scientific Council on the Developing Child, 2004.).

Različiti roditeljski stilovi odgoja, odnosno način na koji roditelj reagira na dječje emocionalne izraze i pozive za bliskoću, utječe na razvoj različitih stilova privrženosti koji pokazuju koliko i na koji način se dijete emocionalno povezalo s roditeljem ( Bowlby, 1982. prema Buljan – Flander 2001.). Privrženost na nesvjesnom nivou, upravlja mislima, osjećajima i ponašanjem u vezi s primarnom figurom privrženosti, a s vremenom utječe i na odnose s prijateljima i partnerom. Kroz odnos s osobom koja brine o njemu, dijete stječe prva iskustva, usvaja vrijednosti i stavove koje trajno ugrađuje i prenosi u sve buduće odnose (Buljan – Flander i sur., 2018).

Dijete se rađa sa sposobnošću osjećanja emocija i nekom vrstom generalizirane emocionalne inteligencije kao potencijalom za učenje emocionalnih kompetencija. Već u prvim mjesecima života dijete ima sposobnost percepcije i izražavanja emocija koji usklađuje sa svojim potrebama (Buljan –Flander 2001.). Do 8. mjeseca života izražavanje temeljnih emocija kao što su radost, ljutnja, strah, vrlo je dobro organizirano i na smislen način povezano s događajima u okolini, postaje jasno vidljiva privrženost poznatim osobama i strah pri odvajanju od njih. Ljutnja se javlja češće i u znatno širem rasponu, bilo zbog vida obrane, prevladavanja prepreke ili ishođenja igračke. Djeca s navršenih 18 mjeseci pokazuju emocije u sve širem

rasponu i bolje razumiju različite emocionalne izraze lica kod odraslih te se postepeno javlja sram (Dickson, Fogel i Messinger, 1998.).

Roditelji koji odgovaraju na djetetove potrebe, koji su dostupni, topli i dosljedni u postupanju, koji uvažavaju dječje emocije i razgovaraju o emocijama, uče dijete da samostalno prepozna i razumije svoje, ali i tuđe emocije te mu pomažu da razvija empatiju koja je ključna za izgradnju odnosa i suradnje s drugima. Ova djeca imaju povjerenje u sposobnost osobe koja se brine o njima, samouvjerenost istražuju svijet, lakše zasnivaju prijateljstva, lakše se emocionalno zblizavaju s partnerima, manje se boje i brinu hoće li će ih netko prihvatiti ili napustiti, sigurnija su u sebe. Za djecu koja se osjećaju i ponašaju na ovaj način kažemo da su razvila sigurnu privrženost (Buljan-Flander, 2001.). Djeca sa sigurnom privrženosti pokazuju sklonosti prema uspješnijoj samoregulaciji emocija i lakše se nose s teškim situacijama u životu. Do 6. godine mogu uspješnije razumjeti svoje i tuđe osjećaje te regulirati izražavanje emocija. Šire rječnik emocija, shvaćaju uzroke, posljedice i ponašajne znakove emocija, a dobro im ide i predviđanje, svjesni su da ljutito dijete može nekoga udariti dok se u složenim emocionalnim situacijama usmjeravaju na najočitiije aspekte i zanemaruju sve druge relevantne informacije (Vučenović, 2009.).

U školskoj su dobi djeca usmjerena na unutarnja emocionalna stanja. Svjesnija su različitih emocionalnih iskustava i uviđaju da je istodobno moguće doživjeti različite vrste i intenzitet emocije te mješavinu ugodnih i neugodnih emocija. Tijekom faze srednjeg djetinjstva javljaju se emocije samosvjesnosti u koje se ubrajaju ponos i sram. U ovoj fazi emocionalnog razvoja djeca mogu osjećati ponos zbog nekog svog uspjeha bez da je uz njega odrasla osoba. U ovoj fazi često se uspoređuju s drugim vršnjacima i traže njihovo odobravanje, stječu osjećaj da kontroliraju svoja emocionalna iskustva što utječe na stvaranje pozitivnije slike o sebi što je pretpostavka za uspješno suočavanje s emocionalnim izazovima u budućnosti. Razvija se opći osjećaj samopoštovanja koji je vrlo osjetljiv jer im u izgradnji slike o sebi mogu više značiti mišljenja drugih i uspoređivanje s vršnjacima pa je moguće da neki naizgled nevažni događaj, pri čemu dijete može osjetiti posramljivanje, utječe na osjećaj vlastite vrijednosti te može doći do samookrivljanja, pasivnog povlačenja ili intenzivnog bijesa prema osobama koje su sudjelovale u samom događaju (Ferguson i sur., 1999, prema Vučenović 2009.). Utjecaj roditelja i



razgovor o emocijama je od velike važnosti jer djeca uče kako se nositi s neugodnim emocijama koje mogu izazvati određene situacije u kojima su se našli i koje im narušavaju samopoštovanje (Saarni, 1999, prema Vučenović 2009.).

Tijekom adolescencije djeca provode manje vremena s roditeljima, teže separaciji, usmjereni su na vlastite interese i ciljeve, ali se i dalje doživljavaju kao dio obitelji i očekuju roditeljsku emocionalnu podršku. Dijete u adolescenciji sazrijeva na kognitivnoj, tjelesnoj i spolnoj razini, zaokupljen je stvaranjem vlastitog identiteta, još uvijek nema formirano vlastito mišljenje, želi biti drugačiji od drugih, hrabar, ali je u isto vrijeme osjetljiv na kritike, željan ljubavi, razumijevanja i pažnje pa stoga često mijenja raspoloženje. Misli da može sve što poželi i da mu se pritom neće ništa dogoditi, ali u isto vrijeme osjećaja strah zbog odluka koje donosi i s kojima gradi svoj identitet. Roditelji podržavanjem i pokazivanjem razumijevanja za fazu kroz koju prolaze, naglašavajući njihove dobre i jake strane, pomažu djeci da imaju više povjerenja u sebe i da uspješnije reguliraju svoje emocije (Lacković-Grgin, 2006.).

Odnos s roditeljima smatra se zaštitnim faktorom u svim kasnijim socijalnim odnosima. U adolescenciji uz roditelje utjecaj imaju i vršnjaci i učitelji i mediji iako se ti odnosi grade na temelju odnosa koje je dijete izgradilo s roditeljima ( Buljan-Flander 2001.).

Roditelji koji ne uspijevaju izregulirati svoja stresna iskustva, doprinose da se moždane strukture djeteta uključene u emocionalne procese ne razvijaju na odgovarajući način. Razvojne traume doprinose da djeca umjesto sigurne privrženosti razviju nesigurnu privrženost koja se može razviti u anksioznu ili izbjegavajuću, dezorganiziranu privrženost ( Buljan-Flander 2001.).

Roditelji koji su nedosljedni, koji su povremeno podržavajući, povremeno nepodržavajući, nepredvidljivi, uplašeni ili neosjetljivi, uče djecu da ne mogu računati na njih, a kasnije i na druge. Dijete se u ovakvom odnosu osjeća nesigurno, u stalnom je strahu i tjeskobi, što naposljetku može rezultirati osjećajem manje vrijednosti ili afektivnom ovisnošću te posljedično anksioznom privrženosti (Howe, 2011.).

Roditelj koji je emocionalno nedostupan, koji i sam pokazuje znakove izbjegavanja bliskih emocionalnih veza uči dijete da izbjegava bliske emocionalne veze. Dijete iskazuje strah od intimnosti, nema povjerenja u druge osobe, pokazuje manjak suradnje i empatije i tendenciju za razvijanje izbjegavajuće privrženosti (Howe, 2011.).

Djeca koja su emocionalno zapostavljena ili često kritizirana od svojih roditelja mogu stvoriti zaključak da su bezvrijedna, mogu se početi brinuti o sebi uvidjevši da se nitko ne brine o njima, ne razvijaju povjerenje prema drugome i prihvaćaju samo one koji se najviše ističu što može dovesti do niza negativnih identifikacija i razvoja nesigurne dezorganizirane privrženosti (Howe, 2011.).

Svaki obrazac privrženosti povezan je s načinom na koji osoba vidi sebe i druge ljude, s načinom na koji stvara obrambene strategije i razvija stilove odnosa (Buljan-Flander 2001.).

Iz osjećaja neadekvatnosti, koji je posljedica izostanka brige važnih ljudi, razvija se stres, frustracija i tjeskoba. Dijete koje nije podržano u doživljavanju i prikladnom izražavanju emocija ima poteškoće s regulacijom emocija jer ih ne prepoznaje i ne prihvaća i ne priča o njima. S obzirom na to da dijete nije u stanju razriješiti neugodne emocije koje osjećaje adaptira se na način da potiskuje emocije kako bi umanjilo nelagodu koju osjeća i u najranijem djetinjstvu razvija ego obrane (Jalome, 1996. prema Plutchik 2003.).

Ego obrane nastoje neutralizirati nastalu tjeskobu kako bi konflikte i anksioznost ostavili nesvjesnima. Svrha ego obrana je zaštititi osobu i pomoći joj da se adaptira na okruženje u kojem živi. Razlikujemo više vrsta obrana: najprimitivnije (psihotične obrane - halucinatorna projekcija, psihotično poricanje, iskrivljavanje), narcističke obrane (nijekanje, primitivna idealizacija, projekcija, projektivna identifikacija, cijepanje, izvrtanje), nezrele obrane (acting out, identifikacija, introjeksija, projekcija, regresija, pasivno agresivno ponašanje, somatizacija, shizoidne fantazije, blok, hipohondrija), neurotske (disocijacija, izolacija, potiskivanje, premještanje, pomak, kontrola, inhibicija, intelektualizacija, racionalizacija, izolacija, reaktivna formacija, seksualizacija, eksternalizacija). Zrele ili zdrave obrane (altruizam, anticipacija,

asketizam, sublimacija, humor, supresija) su za razliku od drugih obrana, svjesni adaptivni stilovi prevladavanja poteškoća (Cramer, 1991).

Tijekom života znanje o emocijama raste i kognitivno se pohranjuje u hijerarhiju bazičnih emocija i njihovih nijansi zbog čega, raste i broj različitih emocija koje neka osoba može razlikovati i doživljavati (Cerella 1990., prema Vučenović 2011.).

Kroz iskustvo stvaramo mentalne reprezentacije različitih emocija kao i mentalne reprezentacije načina na koje je svaka pojedina emocija povezana s ostalim emocijama i sa situacijama koje izazivaju te emocije. Takvo učenje tijekom života rezultira vrlo osobnim znanjem o emocijama i upravo tako sačuvano znanje o emocijama omogućava osobi da procjenjuje situacije na vrlo diskriminativan način, a samim time i reagira emocijama koje su primjerene određenoj situaciji (Lazarus R.S. i Folkman, S. 1987.).

Bez obzira na prirodno urođenu interakciju i samoregulaciju emocija, privrženost je odraz učenja i mijenja se tijekom razvoja (Bowlby, 1982.) Tijekom odrastanja gradi se sposobnost prepoznavanja vlastitih i tuđih emocija, iskazivanja emocija na primjeren način i u pravo vrijeme, razvija se emocionalna inteligencija koje pomaže osobi da razvija optimizam, ostvari uspješnu suradnju s drugima, a kada je potrebno, odgodi zadovoljenje svojih potreba.

Sazrijevanjem i usvajanjem novih obrazaca ponašanja, modeli privrženosti koji su relativno stabilni, podložni su promjenama temeljem drugačijeg razumijevanja starih iskustava ( Takšić 2008., prema Vučenović, 2009.).

## 1.6. *Regulacija emocija*

Regulacija emocija je sposobnost upravljanja emocijama na prihvatljiv, fleksibilan i adaptivan način, isticanjem ugodnih i ublažavanjem neugodnih emocija, na način da se ne izmijeni informacija koja se želi prenijeti. Regulacija emocija znači upravljanje i suočavanje s emocijama, razumijevanje emocionalnih reakcija na način da osoba postupa promišljeno, a ne impulzivno, rad s emocijama na razborit način, radije nego djelovanje prema osjećaju bez razmišljanja (Rokni, S., Hamidi, H., Ebadi, H. 2014).

Temeljna obilježja zdravog emocionalnog razvoja uključuju sposobnost prepoznavanja i razumijevanja vlastitih i tuđih emocija, regulaciju vlastitog ponašanja, upravljanjem snažnim emocijama i izražavanjem emocija na konstruktivan način, razvijanjem empatije za druge i uspostavljanjem i održavanjem odnosa s drugima (National Scientific Council on the Developing Child, 2004.).

Važan utjecaj na razvoj emocionalne samoregulacije ima naslijeđe, tj. biološka osnova i okruženje u kojem je dijete odrastalo. Djetetova sposobnost reguliranja emocija razvija se kao odgovor na proživljena osobna iskustva kroz utjecaj okruženja u kojemu je odrastalo. Do napretka u razumijevanju i regulaciji emocija dolazi s kognitivnim razvojem i socijalnim iskustvom koji su vezani uz sposobnost i usklađivanje roditelja s djetetovim osjećajima i spremnošću da se o emocijama razgovara. Vještine vezane uz upravljanje emocijama odnose se na svjesnost te je na tragu takvog poimanja nastao koncept emocionalne inteligencije. Dijete se rađa s nekom vrstom generalizirane emocionalne inteligencije koja određuje potencijal za učenje emocionalnih kompetencija i regulaciju emocije (Takšić, Mohorić, Munjas, 2005.). Roditelji nemaju mogućnost naučiti dijete što će i kako osjećati, ali je od iznimnog značenja činjenica da ih mogu naučiti što da rade s tim što osjećaju. Roditelji koji djeci pokazuju vlastite emocije, imenuju ih, razgovaraju o njima, pomažu djeci da vlastita iskustva povezuju s emocionalnim stanjima što zasigurno utječe pozitivno i na razvoj emocionalne kompetencije i regulaciju emocija.

Povijest emocionalnog razvoja svake osobe igra važnu ulogu u procjeni i interpretaciji okoline jer je svaki događaj može podsjetiti na proživljena iskustva i

na ugodne ili neugodne osjećaje koje vezuje uz to iskustvo, a kojima onda teži ili koje pokušava izbjeći. Na taj način potisnute, nesvjesne želje, potrebe, strahovi, traume iz djetinjstva imaju moć da upravljaju sa sadašnjosti, odnosno da oboje stvarnost svojim bojama i motiviraju osobu da vidi određeni događaj na svoj specifičan način (Gabor,2021.).

Emocionalna inteligencija je drukčiji način da se bude pametan. » Ona uključuje znanje o onome što osjećate i korištenje vlastitih osjećaja za donošenje dobrih odluka u životu. To je sposobnost dobrog upravljanja mučnim raspoloženjima i sposobnost kontrole nagona. Ona znači i to da ste motivirani i ostajete puni nade i optimističnosti i onda kada doživljavate neuspjehe na putu ostvarivanja nekog cilja. To je empatija-znanje o tome što drugi ljudi osjećaju. To su i socijalne vještine-dobro slaganje s drugima, upravljanje emocijama u odnosima, sposobnost upravljanja i vođenja drugih « (Goleman. 2007.: 38.)

Barrett i Gross (2001.) navode pet glavnih točaka u procesu regulacije emocija. Prvi je odabir situacije koji se odnosi na pristupanje ili izbjegavanje određenih ljudi, mjesta ili situacija s ciljem utjecanja na emocije. Ako osoba ne može izbjeći određenu situaciju dolazi do modificiranja situacije tako što se stvara nova situacija koja će imati drugačiji emocionalni utjecaj na tu osobu, modificira se vanjski sadržaj, misli i tumačenje situacije. Ukoliko se situacija ne može niti izbjeći niti promijeniti dolazi do strategije premještanja pažnje naprimjer s prijetećeg na neutralni, s negativnog na pozitivni, najčešće se radi o kognitivnom distanciranju od realne situacije. Sljedeći način emocionalne regulacije je kognitivna promjena kada drugačijim tumačenjem određenog događaja mijenjamo njen emocionalni utjecaj na osobu. Kognitivna promjena podrazumijeva redefiniranje neke situacije, odnosa, kako bi se promijenio emocionalni utjecaj određenog događaja na osobu, naglašavanjem pozitivne strane nekog događaja i osnaživanjem osobe da se uspješnije nosi s problemom na način da ne podcjenjuje svoje sposobnosti da se nosi s određenom situacijom, da ne precjenjuje težinu problema koji je nalazi pred njom. Prema Grossu kronološki posljednja strategija emocionalne regulacije je modulacija odgovora s ciljem izravnog utjecanja na iskustvene, bihevioralne i fiziološke komponente emocionalnog odgovora na način da potiskujemo odnosno

reduciramo emocionalni doživljaj kratkotrajnim adaptivnim ponašanjima, vježbanjem, korištenjem stimulansa i slično.

## 2. ŠTO UZROKUJE EMOCIJE STRAHA, SRAMA I LJUTNJE

### 2.1. Strah

Strah upozorava na opasnosti i potiče nagon za bijeg i udaljavanje, (Petz, 1992.) ali i daje određenu snagu osobi kako bi izdržala i pobijedila u trenutačnoj situaciji (Milivojević, 2010.).

Strah je reakcija na prijetnju iz okoline. Bitan je za preživljavanje jer upozorava na okolnosti koje mogu biti fizički ili psihički opasne za osobu. Predmet straha je nešto određeno s čim se ne znamo nositi, čemu se ne možemo oduprijeti i zbog čega se osjećamo nemoćno. Osim stvarnog događaja koji izaziva strah, na doživljaj straha utječe način na koji osoba tumači događaj i kako se osjeća u tom trenutku (Nikić, 1994.) Procjena da postoji opasnost sama po sebi nije dovoljna za osjećanje straha, osoba mora procijeniti da je sila koja ga ugrožava moćnija od njega i da je ugrožena neka njegova vrijednost (Milivojević, 2010.).

Strah proizlazi iz neizvjesnosti i povezan je s osjećajem nepovjerenja, manjka samopouzdanja i nedostatka kontrole, što djeluje ugrožavajuće za osobu. Strah možemo osjećati vezano za trenutačnu situaciju, ali i za buduće događaja. Kada se osoba boji drugih ljudi, boji se akcije koje bi ti ljudi mogli protiv nje poduzeti. Strah je i potreba za zaštitom kada smatramo da su ugrožene naše vrijednosti i život (Nikić, 1994. ).

Pri svakom doživljaju straha u osobi se odvijaju prirodni procesi koji joj pomažu da se pripremi za prevladavanje straha pa tako povećano tjelesno uzbuđenje ima adaptivnu funkciju kako bi prilagodilo organizam za borbu ili bijeg. Tjelesne promjene koje prate uzbuđenje omogućuju bolje pamćenje, veću koncentraciju, pažnju i bolji učinak djelovanja, ali do određene granice. Ukoliko situacije koje izazivaju strah ostanu predugo nerazriješene mogući su ozbiljni zdravstveni poremećaji. Tjelesni znakovi straha su: tahikardija, sniženi ili povišeni krvni tlak, poteškoće u disanju, grčenje mišića, bljedoća i crvenilo lica, drhtanje, suha usta, pretjerano znojenje, potreba za učestalim mokrenje i slične senzacije, dok

prekomjerna aktivacija sužava perceptivno polje, smanjuje koncentraciju, otežava dosjećanje prijašnjih iskustava i smanjuje sposobnost logičkog zaključivanja (Ennulat, 2010.).

Osjećaje povezana sa strahom blagog intenziteta smatramo pozitivnima jer aktiviraju pojedinca, pojačavaju interes za situaciju u kojoj se nalazi i povećavaju uspješnost aktivnosti s kojom se osoba bavi dok je utjecaj snažnih, intenzivnih osjećaja straha na doživljavanje i ponašanje najčešće nepovoljan jer osobu može ograničavati u njezinom djelovanju i razvoju te ga u tom segmentu promatramo kao neugodnu emociju (Nikić, 1994.).

Bez straha nema sazrijevanja i napredovanja, odnosno život bez straha je nezamisliv i bio bi izuzetno rizičan. Sposobnost prorade straha smatra se jednim od kriterija zrelosti pa možemo pretpostaviti da osobe koje se ne boje pokazuju određeni nedostatak na području svoje emocionalnosti (Ennulat, 2010.).

Način na koji se nosimo sa strahom u velikoj je mjeri uvjetovan s našim odgojem i životnim iskustvom. S obzirom na to da djeca nemaju razvijeno apstraktno mišljenje jer još nemaju razvijen prefrontalni režanj, koriste samo one kategorije mišljenja koje su vezane uz opažaj, nisu u mogućnosti razumjeti uzroke, posljedice i trajanje nekog događaja ili pojave koji u njima izazivaju strah pa kod djece prvo dolazi do afektivne procjene i prosuđivanja, pri čemu koriste kriterij sviđa li im se određena stvar ili ne, privlači li ih ili je se boje (Vučenović, 2011.).

Nove situacije i izazovi, sukobi i opterećenja dio su svakodnevnog života i ukoliko osoba ne može raspoznati i objasniti uzroke te ne uspije savladati neke strahove može se dogoditi da ih prikvači za bezopasne nadomjesne objekte koje je lakše izbjeći nego prave uzročnike straha od kojih se ne može odmaknuti. Zapravo, tada možemo reći da se javlja obrazac straha od straha (Riemann, 2005.:14).

Kada se osoba susreće s opasnosti koja je objektivno nepostojeća i neodređena i pritom ima osjećaj očekivanja te nepoznate i prijeteće opasnosti, znači da osjeća anksioznost. Anksioznost je često pokazatelj da smo precijenili potencijalnu opasnost te istovremeno podcijenili vlastite sposobnosti da otklonimo opasnost. Anksioznost dolazi iznutra, a strah iz vanjskog svijeta, U anksiozne poremećaje spadaju



generalizirani anksiozni poremećaji, fobični i opsesivno-kompulzivni poremećaji. »Strah za budućnost spada u strepnju koja može biti izražena kao oprez, sumnju, zabrinutost, trema i anksioznost« ( Milivojević, 2010.: 386). Užasavajuće je kada osoba osjeća da joj nema spasa, odnosno da ne može pobjeći. Osoba u panici nema vremena i želi odmah pronaći rješenje za ugrožavajuću situaciju, što joj ometa mogućnost fokusiranja na istu te tako onemogućuje vjerojatnost za pronalaskom adekvatnog rješenja.

Pri regulaciji straha važno je utvrditi izvor straha i pronaći što se sve može poduzeti kako bi se osoba osjećala sigurno. Bitno je uvažiti činjenicu da se straha niti možemo niti trebamo riješiti, ali možemo naučiti kako prepoznati situacije u kojima nam je strah koristan i naučiti kako se nositi s tom emocijom kada ona ometa naše funkcioniranje. Često kada osoba počne govoriti o svojim strahovima oni prestaju izgledati nepremostivi.

## 2.2. *Sram*

Sram je jedna vrsta straha od neprihvatanja i odbacivanja i u osnovni srama je potreba za pripadanjem, ljubavi i prihvaćanjem. Sram nastaje u odnosima, u reakcijama drugih na nas, bilo da su stvarno prisutne ili ih osoba samo zamišlja. Osoba koja osjeća sram upućuje neverbalnu poruku drugome da je prihvatiti. (Milivojević, 2010.).

Sram osjeća osoba koja procjenjuje vlastite osobine kao negativne i manjkave, vjeruje da s njom nešto ne valja i da zbog toga nije vrijedna ljubavi i pripadnosti. Uz sram se nerijetko javljaju osjećaji bezvrijednosti i bespomoćnosti (Brown, 2012.).

Tjelesni znakovi srama mogu biti crvenilo na licu, vratu i prsima, izbjegavanje gledanja u oči, tih, usporen ili ubrzan govor, zamuckivanje, oklijevanje, spuštene ramena prema naprijed, pognuta glava, prekrížene i podvučene noge (Milivojević, 2010.).

Obitelj i okruženje u kojem je dijete odrastalo utječu na razvoj srama i krivnje. Dijete nema razvijeno apstraktno mišljenje te misli da vrijedi onoliko koliko osjeća da ga

prihvaćaju roditelji, ne želi kršiti norme niti izgubiti naklonost i odobrenje roditelja. Sklonost sramu kod djece povezana je s manjkom topline koju pruža roditelj i disciplinarnim porukama koje ističu djetetove nepoželjne osobine stoga postoji velika vjerojatnost da će dijete koje je bilo kritizirano u djetinjstvu od strane roditelja osjećati sram u odrasloj dobi. Sram je razvojna faza na putu prema osjećaju krivnje. U trenutku kada dijete počne razlikovati sebe od svog ponašanja pojavljuje se krivnja. Krivnja je motivirajuća, dok je sram izbjegavajući.

Sram dolazi od pomisli da smo loši i da s nama nešto ne valja, dok krivnja dolazi od pomisli da smo učinili nešto loše. Krivnja nas motivira da nešto naučimo i ispravljamo greške, dok je sram destruktivan jer se osoba iznutra osjeća kao neadekvatna pa je sram puno gori osjećaj od osjećaja krivnje ( Middleton-Moz, 1990.).

Ako osoba osjeća krivnju ima vrijednosni sustav na temelju kojeg procjenjuje svoj postupke, osobnu odgovornost te osjeća empatiju, suosjeća s drugom osobom, uvažava je i osjeća odgovornost za posljedice svojih djela. Krivnja je osjećaj neadekvatnosti vlastitog ponašanja, odnosa prema vlastitog postupku, povezana je s učenjem, promjenom ponašanja, isprikom i popravljanjem štete. Krivnja izaziva neugodan osjećaj kojeg se osoba može pokušati riješiti korištenjem ego obrana, na primjer kada se osoba previše trudi zadovoljiti svih i zaboravi zadovoljiti svoje potrebe govorimo o pretjeranoj krivnji ili kada se osoba previše brine za posljedice radnji za koje se osjeća odgovornim i stalno provjerava nešto kako bi unaprijed prevenirala krivnju i slično (Milivojević 2010. ).

Dijete s razvojnim traumama, kojeg su odgajali roditelji koji nisu vodili računa o svom ponašanju i riječima koje su upućivali djetetu može osjećati sram koji je praćen ljutnjom usmjerenom prema sebi, može se osjećati bezvrijedno i imati nisko samopoštovanje. Osoba koja ne osjeća sram i krivnju zbog neprihvatljivih postupaka u odrasloj dobi, pokazuje znakove deficita na području emocionalnosti (Milivojević, 2010.).

Emocionalno nezreli roditelji su oni koji nikada ne preuzimaju odgovornost za svoja ponašanja te uvijek okrivljuju druge pa tako i dijete. U takvim odnosima, dijete ne može razviti sigurnu privrženost te često biva posramljivano.

Kako bi osoba imala kapacitet za nošenje sa sramom važno je pokazati empatiju. Prvo je potrebno osvijestiti osjećaj srama. Zastupanjem sebe i govorenjem o sebi i svojim potrebama, dijeljenjem s drugima onog što osjećamo dajemo drugima priliku da nas razumiju i da se osjećamo prihvaćeno (Wheeler, G. 1997).

### *2.3. Ljutnja*

Ljutnje je emocionalna potreba da nas se čuje i doživi ozbiljno, a nastaje kao odgovor na ono što se u našim odnosima događa ili ne događa. Ljutnja je vrlo često usmjerena na ponašanje druge osobe. Ljutnja se javlja iz potrebe da se osjećamo važnima u životima drugih, a posebno onih najbližih i kada pojedinac procjeni da ne vrijedi drugome koliko smatra da bi trebao, može osjetiti bijes i mržnju i dolazi do blokade suradnje (Juul, 2017.). Kao i svaka druga emocija i ljutnja ima svoju svrhu. Ona je emocija koja čuva naše potrebe, osobne vrijednosti i uvjerenja.

Temeljem osobne procjene da je neopravdano došlo do neke prepreke, smetnje ili kritike od strane druge osobe, ovisi koliko i kako će se pojedinac naljutiti. Ljutnja je reakcije osobe koja smatra da ima sposobnost, pravo i moć suprotstaviti se drugoj osobi koja ugrožava neku njezinu vrijednost. Ako se čini da se frustracija može ukloniti, barem u određenoj mjeri, ljutnja frustriranu osobu čini agresivnom i osvetoljubivom (Reeve, 2010.).

Na kognitivnoj razini svrha ljutnje je u određivanju granice. Ljutitim zahtijevanjem ili zabranjivanjem, osoba pokazuje svoje granice i pokušava uskladiti svijet sa svojim vrijednostima i natjerati drugu osobu da promjeni svoje ponašanje jer je neopravdano prešla postavljenu granicu (Plutchik, 2003.). Ljutnja nam pomaže da drugoj osobi prenesemo poruku kako njezino ponašanje nije u redu, postavimo granice i očuvamo integritet.

Osoba može osjećati i mješavinu emocija straha i ljutnje ako nije sigurna može li se uopće suprotstaviti drugoj osobi. Ako procjeni da je jača od drugoga reagirat će ljutnjom, ili strahom kada procjena da je slabija. Kod socijalizirane ljutnje radi se o poziciji socijalno moćnijeg dok nesocijalizirana ljutnja podrazumijeva poziciju fizički moćnijeg. Socijalni aspekt ljutnje povezan je s osjećajem moći, jer se ljuti

samo onaj koja se osjeća moćnim, važnim i značajnim. Pretpostavka koja omogućava socijaliziranu ljutnju je postojanje društvenih institucija nadležnih i odgovornih za zaštitu individualnih prava: policija, sudstvo, sustav socijalne skrbi i slično, a čija moć nadilazi snagu pojedinca koji postaje sposoban ljutiti se i na jačeg i moćnijeg od sebe ako mu on ugrožava prava (Milivojević, 2010. ).

Način na koji reguliramo ljutnju uvjetovan je s našim odrastanjem i socijalnim okruženjem. Nesocijaliziranu ljutnju osjeća dijete koje se ljuti kako bi zadovoljilo svoje potrebe, ali i odrasla osoba kada procjeni da netko slabiji od nje ugrožava ispunjenje neke njegove želje, a istovremeno se osjeća moćnim da slabijeg natjera na promjenu ponašanja, posebno je izražena u devijantnim grupama u kojima se cjelokupna hijerarhija i mjesto pojedinca temelji na procijenjenoj fizičkoj snazi (Vučenović, 2011.).

Kad govorimo o ljutnji kao afektu, govorimo o bijesu, preziru, mržnji, gnjevu, a koji su vrlo intenzivni. Kad govorimo o ljutnji kao raspoloženju, govorimo o ogorčenosti (Milivojević, 2010.).

Kako više učimo razumjeti svoju ljutnju u većoj mjeri možemo naučiti i upravljati njome. Ljutnja nam pomaže da razumijemo što je to za nas važno i što ljutnjom pokušavamo obraniti. U samoregulaciji ljutnje pomaže nam kada prepoznamo misli koje pojačavaju ljutnju kao što su pretpostavke, okrivljavanje, usmjerenost na različitosti, procjenjivanje i drugo.

Način na koji ćemo objasniti zašto nam određeno ponašanje smeta ključno je u rješavanju problema jer ljuta osoba vidi određeni događaj nepravedno i neobjektivno, fokusira misli na ono što opravdava njezinu ljutnju pa je u procesu regulacije ljutnje važno saslušati, uvažiti osobu i njenu emociju, osvijestiti i prihvatiti ljutnju koju osjeća, preispitati što joj to ne odgovara, zašto se ljuti kako bi joj omogućili da se izrazi na odgovarajući način i objektivnije vidi događaj. Osobi koja je ljuta možemo reći da vidimo koliko je ljuta i uzrujana, izrazimo suosjećanje i žaljenje što se tako osjeća, a tek nakon toga nastavimo razgovarati o razlozima ljutnje i mogućem načinu rješavanja problema.

Ljutnja također može biti sekundarna emocija koja maskira tugu, jer je ponekad lakše biti ljut, fokusiran na ljutnju nego osvijestiti druge probleme koji često mogu biti u pozadini stoga je važno u nekim drugim procesima i postupcima identificirati druge emocije povezane s ljutnjom (sram, tuga, razočarenje...)

### **3. OBITELJSKA MEDIJACIJA I EMOCIJE**

#### *3.1. Obiteljska medijacija*

Obiteljska medijacija je strukturirani postupak u kojem sudionici nastoje sporazumno riješiti obiteljski spor uz pomoć jednog ili više obiteljskih medijatora. U postupku sudjeluju punoljetne osobe koje razumiju značenje i pravne posljedice medijacije dok maloljetna osoba može sudjelovati samo uz pristanak oba roditelja (Obiteljski zakon NN 103/15., čl.331 ).

Obiteljski medijator koristi znanje i vještine iz teorije sukoba, teorije pregovaranja, systemske teorije i teorije komunikacije kako bi pomogao sudionicima medijacije da riješe spor i postignu sporazum. Uz pomoć komunikacijskih alata kao što su aktivno slušanje, reflektiranje, parafraziranje, preoblikovanje, sažimanje, pojašnjavanje, postavljanje otvorenih pitanja, empatija, korištenje neutralnih termina, priznavanje, pojašnjavanje, organiziranje, kontroliranje komunikacije, fokusom na budućnost, po potrebi individualnim sastancima, kontroliranjem vremena i emocionalne klime, edukacijom, medijator osnažuje i motivira sudionike da preuzmu odgovornost za ishod medijacijskog postupka i postignu sporazum koji će uvažavati i podržavati njihov budući odnos (Sladović Franz 2005.). Medijator je odgovoran za poštivanje procedure i za odnose koji se grade tijekom postupka, dok su sudionici odgovorni za ishod postupka (Pregrad, 2013.).

Na zahtjev sudionika i/ili obiteljskog medijatora postupak se može obustaviti ako je nastupio jedan ili više razloga za neprovođenje obiteljske medijacije, odnosno ako su stranke lišene poslovne sposobnosti, nesposobne za rasuđivanje, nisu u stanju shvatiti značenje i pravne posljedice postupka ni uz stručnu pomoć, ako zbog obiteljskog nasilja nisu u mogućnosti ravnopravno sudjelovati u postupku ili imaju nepoznato prebivalište i boravište (Pravilnik, NN 29/21., čl. 332).

Strukturirani postupak obiteljske medijacije sastoji se od predmedijacijskog djela, uvodne faze, faze priče, faze rješavanja problema i faze postizanja sporazuma. Tijekom predmedijacije medijator procjenjuje jesu li ispunjene pretpostavke za

provedbu postupka obiteljske medijacije: spremnost za suradnju, ravnoteža moći i kompetentnost sudionika da samostalno štite svoj integritet, rješavaju sporna pitanja i donose odluke koje su važne za postizanje dogovora (Roberts, 1988. prema Sladović Franz, 2005.).

U uvodnoj fazi dogovaraju se pravila i način rad i sudionici se upoznaju sa svrhom medijacijskog postupka, nadležnostima i osnovnim načelima postupka: dobrovoljnost, povjerljivost postupka, nepristranost i neutralnost medijatora (Roberts, 1988. prema Sladović Franz, 2005.) Sukladno načelu povjerljivosti informacije i podatci koji su izrečeni tijekom postupka dužni su ostati tajne osim ako je priopćenje informacija nužno za provedbu ili ovrhu sporazuma, ako je priopćenje informacija nužno radi zaštite djeteta čija je dobrobit ugrožena ili radi uklanjanja opasnosti od teške psihičke ili fizičke povrede integriteta osobe (Obiteljski zakon NN 103/15., čl. 335 ).

Sukladno načelu neutralnosti i nepristranosti medijator ne smije utjecati na odluke koje donese sudionici medijacije. Medijator tijekom procesa treba osigurati jednako vrijeme, pažnju i podršku sudionicima medijacije, uvažavati njihove različite vrijednosne stavove, kulturne i obiteljske utjecaje, priznavanjem različitih životnih stilova, vjerskih uvjerenja, različitih načina odgoja djece i slično (Žganec, 2013.).

Tijekom faze priče medijator može čuti koji su vrijednosni, kulturni i obiteljski utjecaji prisutni kod sudionika, upoznati okruženje u kojem su se sukobi događali, osjećaje koje sudionici vezuju uz sukob i posljedice koje rješenje sukoba ima za sudionike. Zajedno sa sudionicima medijator definira sporna pitanja, odnosno svrhu medijacijskog postupka, razvrstava probleme prema važnosti i tempu rješavanja i odvaja kratkoročne od dugoročnih ciljeva (Sladović Franz,2005.).

Tijekom faze rješavanja problema medijator pomaže sudionicima da pronađu različite načine rješavanja sukoba i postizanja sporazuma. Faza sporazuma označava detaljan razgovor o odabranom rješenju i precizan opis izvedbe rješenja u pismenom obliku, potpisnom od strane sudionika i medijatora (Sladović Franz, 2005.).

Ukoliko sudionici iz različitih razloga nisu spremni za suradnju, bilo da su opterećeni s odnosom ili podcjenjuju mogućnost promjene druge strane ili imaju

negativan stav prema medijaciji, žele odugovlačiti s postupkom i postići nešto što se ne uklapa u svrhu obiteljske medijacije važno je sumirati sve ponuđene opcije, informirati sudionike o drugim mogućnostima rješenja sukoba, ostavljajući im mogućnost da se vrate u medijacijski postupak (Ajduković, 2019.).

Na kraju medijacijskog postupka medijator sastavlja izvještaj o obustavi, neprovođenju ili provedenoj obiteljskoj medijaciji i dostavlja ga sudionicima medijacije (Pravilnik o obiteljskoj medijaciji, NN 29/21.).

### *3.2. Postupak obiteljske medijacije i upravljanje emocijama straha, srama i ljutnje*

Obiteljska medijacija namijenjena je sukobljenim članovima obitelji s ciljem postizanja sporazuma kojim se rješavaju sporna pitanja. Uloga medijatora je da prepozna, regulira emocije, osnaži i pruži podršku sudionicima s ciljem preoblikovanja konfliktnih obiteljskih odnosa i preuzimanje kontrole u drugačijim životnim okolnostima (Urbanc 2020.).

Sukob podrazumijeva situaciju u kojoj se očituju suprotna očekivanja, interesi, ponašanja, kao i emocije koje izražavaju međusobno suprotstavljene strane (Petz,1992). Sukob unosi promjenu u odnos koji može rezultirati unapređenjem odnosa ili disfunkcionalnošću odnosa (Ajduković i Sladović Franz,2003.).

Sudionicima je potrebna pomoć neutralne strane koja će smiriti i promijeniti dinamiku rasta sukoba, dovesti do zajedničkog razumijevanje, do izmjene slike protivnika, ali i do uvida u procese koji pridonose rastu sukoba (Kelman, 1994. prema Ajduković, 1995). Obiteljska medijacija pruža siguran prostor za izražavanje intenzivnih i neugodnih emocija, a uloga medijatora je da sudionicima osigura uvjete i prepozna, regulira i pruži podršku kako ih emocije, koje se jave tijekom postupka, ne bi ometale u rješavanju sukoba i postizanju sporazuma. Zbog složenih odnosa sudionika sukoba, u čijoj podlozi se obično nalaze snažne i neugodne emocije medijator mora biti svjestan procesa kroz kojeg prolaze sudionici medijacijskog



postupka, kao i vlastitog fokusa u poziciji nepristranosti i neutralnosti kako bi sudionicima omogućio istu poziciju moći i zadržavanje fokusa na održavanju nepristranosti i neutralnosti. Na taj način medijator zadržava kontrolu nad procesom dok su sadržaj i odluka o ishodu postupka i dalje pod kontrolom sudionika (Despotović-Stanarević, 2009.).

Tijekom sukoba mogu se pojaviti emocije tuge, osjećaja gubitka, straha, bezvrijednost, nisko samopoštovanje, ljutnja, apatija, krivnja, frustriranost, ogorčenje, neprijateljstvo i slično (Ajduković, 2003.).

Tijekom predmedijacijske i uvodne faze sudionici mogu osjećati strah zbog neizvjesnosti i nepovjerenja prema postupku i /ili medijatoru. Medijator želi da se sudionici osjećaju sigurno kako ih strah na početku postupka ne bi ometao u daljnjim fazama pa će medijator na početku postupka prepoznati i uvažiti frustraciju sudionika medijacijskog postupka, koji su često preplavljeni snažnim emocijama jednoga prema drugome, kao i činjenicu da njihov sukob može trajati već duže vrijeme ili je jačeg intenziteta. Upoznat će sudionike sa strukturom i pravilima medijacijskog postupka kako bi osnažio sudionike, otklonio početni strah i nastavio s postupkom. Tijekom uvodnog dijela medijator želi saznati što sudionici očekuju, odnosno što se nadaju da će postići u medijaciji. Sudionici mogu navesti da ih zanima pravedan dogovor pa medijator provjerava kako vide pravednost i što su s tim u vezi spremni učiniti (Lieberman , 2006.).

Postupak obiteljske medijacije je mjesto u kojem medijator korištenjem komunikacijskih tehnika i postavljanjem pitanja koja impliciraju svjesnost, razvija osobnu odgovornost sudionika postupka i pokušava postići ravnotežu u narušenim odnosima. Kako bi dobio uvid u sukob, kako bi saznao kako sudionici vide trenutnu situaciju, čemu se nadaju i što žele postići medijator izbjegava pitanja koja počinju sa Zašto jer impliciraju krivnju i traže opravdanje od sudionika i postavlja pitanja koja počinju sa Što i Kako, Na koji način, U kojim okolnostima, Što je to što Vama treba, Hoćete to podijeliti sa mnom, Zanima me.. Što kažete da za vas znači odgovornost? Mene zanima kako je to Vama? Medijator sumiranjem izrečenog olakšava razumijevanje želja, mišljenja i osjećaja, provjerava je li dobro razumio sudionike i daje sudionicima priliku da ga isprave (Pregrad, 2013.).

Neki sudionici ne znaju definirati što žele pa im možemo pomoći s pitanjima: Što Vas brine? Čega se bojite? Definirajte najgori mogući ishod ovog spora? Medijator želi saznati osjećaju li sudionici strah. Strah koji nije verbaliziran predstavlja kočnicu u rješavanju spornih pitanja. Neki sudionici zbog osjećaja straha razmišljaju kako ne mogu zastupati svoje interese u medijaciji, kako će morati popusti pred zahtjevima druge strane, kako postupak neće biti pravedan dok će druge strah potaknuti da postignu dogovor jer možda ne žele doći do suda gdje će strahovi od promjene, neuspjeha, sramote i financijske štete biti vidljivi svima (Brown, 2012.).

Tijekom faze priče sudionici imaju priliku ispričati svoje viđenje sukoba i kako se osjećaju. Emocije koje će se pojaviti tijekom pričanja priča su informacije o motivacijama, interesima i potrebama sudionika (Epstein, 2013.). Kada medijator primijeti da nedostaju dijelovi priče, potiče sudionike na priču postavljanjem pitanja: Imam osjećaj da nešto nije u redu, Imam pitanje vezano uz sporno pitanje s kojim se do sada nismo bavili, Ispravite me ako griješim, Kako se osjećate? Sudionici mogu potvrditi da su već rekli sve što žele u ovom trenutku, tada medijator nastavlja s postupkom medijacije, ali postoji mogućnost da će sudionici nakon uvažavanja njihovih emocija s medijatorom podijeliti informacije koje su bitne za rješavanje sukoba i koje će promijeniti i tijek i ishod postupka. Kada u medijaciji imamo sudionika koji se povlači potrebno je reflektirati poziciju u kojoj se sudionik nalazi. Priznavanjem osjećaja medijator može osnažiti i potaknuti sudionike da s više motivacije pristupe postupku, također može tražiti dodatna objašnjenja kako bi bolje razumio njihovu poziciju i prepoznao da li osoba u medijacijskom postupku osjeća strah, otpor, doživljava li sukob kao prijetnju zbog čega koristiti manje efikasne i načine za njegovo rješavanje. Medijator koji je svjestan emocija ne smije propusti osnažiti sudionike medijacije navodeći im pozitivne strane procesa (Lieberman, 2006.).

Kod motiviranih sudionika sukob se može preoblikovati ako medijator uspije smiriti izražene emocije. Kada sudionik tijekom razgovora pokaže više od jedne emocije, medijator reflektira posljednju, pa postepeno prelazi i na druge, riječima: „Čula sam da ste rekli da se osjećate.... na taj način sudionici čuju svoje emocije u neutralnom tonu. Sudionici koji intenzivnije pokazuju svoje emocije, koje se prvenstveno brinu za sebe i svoje osjećaje, teško mogu čuti što druga strana želi reći. Ukoliko dođe do

visokih tenzija i snažnih emocija potrebno je napraviti primjerenu stanku ili individualne sastanke kako bi pojedinačno razgovarali sa sudionicima o emocijama koje ih preplavljaju, normalizirali emocije, motivirali i osnažili sudionike za nastavak medijacijskog postupka (Branica 2014.). Medijator pokazuje empatiju i postavlja otvorena pitanja kako bi imao više informacija o brigama sudionika (Wiseman, 1996).

Sudionici koji su usmjereni samo na ono što nemaju stalno će osjećati ljutnju, frustraciju i slično. Kako bi sudionici bolje razumjeli poziciju druge strane, kako bi vidjeli ne samo ono što je izgubljeno, već i ono čega još ima i što se sve još može poduzeti, medijator ih propituje i usmjerava na razmišljanje i traženje pozitivnih rješenja problema te ih na taj način osvještava da se osvrnu na ono što imaju, naprimjer dijete koje nije frustrirano, dogovor, suradničko ponašanje, a ne na ono što nemaju dijete; 24 sata, alimentaciju, kontrolu i slično (Lieberman , 2006.).

Tijekom faze priče sudionici mogu osjetiti i emociju srama, kada pred medijatorom i stranom s kojom su u sukobu pričaju o uzrocima sukoba. Sram predstavlja veliku prepreku u rješavanju sukoba jer će osoba koja osjeća sram ili odbijati razgovor o važnim stranama ili će u nastojanju da ga ne osjeti pokušati umanjiti svoju ranjivost, omalovažavajući sve drugo, uključujući radost, zahvalnost i sreću, usmjeravajući se na preuveličavanje nedostataka, a minimiziranje snage i potencijala (Athens, 2022.).

Kako bi sudionici prihvatili svoj strah, sram i ljutnju, preuzeli odgovornosti za odluke koje donose u medijaciji, riješili sukob i postigli sporazum medijator može educirati sudionike kako su sve emocije prihvatljive te da ne postoje loše i dobre, ali da emocije vode u neki oblik ponašanja, koje ima svoje posljedice. S obzirom na to da loše i dobro nije ono što osjećamo, nego što ćemo s tim napraviti. Dakle, educiramo ih da svako ponašanje ima svoje posljedice te time osvještavamo utjecaj emocija, odnosno da samoregulacijom emocija povećavaju spremnost za zrelije donošenje odluka. Medijator tijekom postupka nastoji educirati sudionike kako je određeno ponašanje dio prošlosti i kako je postupak obiteljske medijacije korak prema drugačijoj budućnosti. Medijator daje uvid i, potvrđuje ono što sudionik već radi dobro i za što snosi odgovornost, pomaže mu da identificira što ustvari želi. Na taj način radi na jačanju samopoštovanja i osnaživanju sudionika da postavi

realističke ciljeve i cijeni ono što je do sada već napravio, a to je i sam dolazak u medijaciju ( Ilić, 2009.).

Tijekom faze rješavanja problema sudionici pronalaze različita rješenja spornih pitanja, medijator preispituje rješenja i pomaže im da postignu dogovor koji će zadovoljiti potrebe i interese obje strane. Ukoliko sudionici postupka trenutačno nisu spremni za rješavanje sukoba potrebno ih je podsjetiti na početni dogovor i pravila medijacijskog postupka ( Branica, 2014.).

Tijekom navedenih faza sudionici mogu osjetiti ljutnju, posebno u trenutku kada osjete da imaju sposobnost, pravo i moć da se suprotstave drugoj strani koja bez opravdanja ugrožava neku njihovu vrijednost ili ako osjete kako nisu sposobni braniti svoj integritet ili nisu još spremni na suradnju (Pluchnik 2003.). Medijator želi osvijestiti sudionicima da su se ponovo vratili na početne pozicije što bi značilo da u ovom trenutku nisu spremni odustati od neriješenih partnerskih odnosa. Potrebno je podsjetiti sudionike na pravila postupka i osvijestiti im da u centar postupka obiteljske medijacije stavljaju svoj partnerski odnos, a ne dijete, zbog čega se ovoj postupka i održava.

Faza sporazuma označava detaljan razgovor o odabranom rješenju i precizan opis izvedbe rješenja u pismenom obliku. Sudionici koji postignu dogovor prihvaćaju novi rizik i moguće je da se ponovo javi strah. U svakom sporazumu nešto dobivamo i gubimo, kako bi osnažili sudionike podsjećamo ih na zajednički interes i razloge zbog kojih su postigli sporazum (Ajduković, 2019.).

Medijator nastoji otvoreno razgovarati sa sudionicima o strahovima, nastoji ih otkloniti upućivanjem na zakonsku mogućnost i provjeru sporazuma kod pravnih stručnjaka.

Također, s obzirom na navedeno potrebno je iskomunicirati sa sudionicima kako se svi novi problemi ili promijenjene okolnosti u budućnosti mogu rješavati u novom postupku obiteljske medijacije kako bi otklonili moguću strepnju sudionika.

#### **4. PRIKAZ SLUČAJA**

#### *4.1. Sažetak*

Sudionici: Iva (22 godine) i Ante (24 godine), roditelji dječaka Leona (3 godine)

Sudionike je uputio: Centar za socijalnu skrb ( u daljnjem tekstu Centar)

Pozicija oca: Želi da sin prespava dva dan u mjesecu i da ga majka redovito izvještava o zdravstvenom stanju djeteta.

Pozicija majke: Ne želi rješavati sporna pitanja putem Centra, želi da otac prestane prijetiti da će joj oduzeti dijete putem Centra.

Sporna pitanja:

- Uloga Centra i Podružnice Obiteljski centar u postizanju dogovora i unaprjeđenju komunikacije
- Razmjena informacija vezano uz zdravstveno stanje
- Održavanje osobnih odnosa oca s djetetom
- Alimentacija

Trajanje medijacije: 3 susreta u trajanju od 120 minuta

Ishod: Dijete će nastaviti živjeti s majkom, otac će viđati dijete svaki dan, najmanje sat vremena, sukladno dogovoru roditelja. Dijete će spavat kod oca jednu noć u mjesecu. Otac će redovito odlaziti s majkom i djetetom na liječničke preglede. Dogovoren je iznos i način uplate alimentacije. Roditelji će sudjelovati u programu Rastimo zajedno-Podružnice Obiteljski centar i odlaziti na individualno savjetovanje. Sva buduća sporna pitanja rješavat će se u medijacijskom postupku.

#### *4.2. Opis slučaja*

Sudionici su roditelji djeteta rođenog sa srčanom manom koji do sada nisu uspjeli ostvariti zajednički suživot. Riječ je o nezrelom odnosu tj. mladenačkoj vezi koja nije prerasla u zdravi emocionalno stabilan odnos dvoje ravnopravnih partnera. Sudionici nisu sazrijeli i ne preuzimaju odgovornost da se brinu o sebi niti prihvaćaju kako dijele odgovor za odnos s djetetom. Obje bake su preuzele njihove uloge i dominiraju njihovim odnosom, jedna je previše protektivna, druga baka projecira vlastitu povrijeđenost (suprug ima izvanbračno dijete) na sina i unuka, te na taj način produbljuje osjećaj krivnje kod vlastitog sina.

Centar je postupao po prijavi bolnice, matičnog ureda, policije i samih roditelja. U tijeku je sudski postupak zbog neplaćanja alimentacije. Centar je sudionicima izrekao mjeru za zaštitu prava i dobrobiti djeteta: Upozorenje na pogreške i propuste u ostvarivanju skrbi o djetetu i predložio pokretanje postupka obiteljske medijacije. Dijete trenutačno živi s majkom, a osobne odnose s ocem održava sukladno Planu o zajedničkoj roditeljskoj skrbi koju je sklopljen u Centru prije 12 mjeseci.

Sudionici su se upoznali u srednjoj školi i na zahtjev oca, održavali su vezu u tajnosti dvije godine. Iva je zatrudnjela na početku 1. godine studija. Iva je podržana od strane majke u odluci da pauzira studij i rodi, dok je Ante roditeljima rekao kako površno poznaje djevojku s kojom će dobiti dijete. Roditelji mu brane da je nastavi viđati i traže da Iva prekine trudnoću. Tijekom trudnoće Ante je izjavio Ivi kako je ne voli i kako ne želi imati odnos s njom, ali da će se financijski brinuti o djetetu, isticao je kako su mu najvažniji osjećaji njegove majke koju je ovaj događaj podsjetio na očevu nevjeru.

Dijete je rođeno sa srčanom manom zbog čega mu je potrebna operacija. Otac u bolnički posjet dolazi u pratnji majke i sestre gdje dolazi do verbalnog sukoba između Antine majke i Ive. Bolnica prijavljuje obitelj Centru. Nakon navedenog incidenta Ante moli Ivu da ga ne navodi kao oca. Nedugo nakon Leonove operacije srca, otac počinje redovito viđati dijete i s Ivom planira zajednički život. Neposredno pred useljenje, pod pritiskom svoje majke, Ante odustaje od zajedničkog života s Ivom i Leonom.

Iva je povrijeđena, susreti i druženja oca i djeteta se ne odvijaju, komunikacija je otežana. Otac prijavljuje Ivu Centru i u prijavi navodi kako želi informacije o

zdravstvenom stanju i Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi. Majka prijavljuje oca policiji, zbog verbalnih prijetnji da će joj oduzeti dijete putem Centra i Sudu zbog alimentacije. Tijekom postupka obveznog savjetovanja u Centru roditelji postižu Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi koji poštuju posljednjih 12 mjeseci, a osim termina propisanih ovim planom, otac viđa dijete u prisustvu majke sukladno dogovoru roditelja.

Otac podnosi zahtjev kojim pokreće postupak obiteljske medijacije u Podružnici Obiteljski centra-Centra za socijalnu skrb jer želi izmjenu Plana na način da dijete prespava dvije noći u mjesecu i da ga majka redovito izvještava o zdravstvenom stanju djeteta. Majka se s tim prijedlogom ne slaže.

### *4.3. Opis sudionika*

**Majka**, Iva (22 godine) studentica, stanuje u zajedničkom kućanstvu s majkom, sestrom i nećacima u dobi od 3 i 6 godina.

Tijekom uvodne faze Iva pokazuje otpor, ne želi sudjelovati u obiteljskoj medijaciji te traži od Ante da se sami dogovore. Tijekom faze priče aktivno sudjeluje, surađuje i uredno dolazi na dogovorene sastanke.

Kod majke prevladava ljutnja, osjećaj povrijeđenosti, koji je vjerojatno pojačan i strahom zbog sinove bolesti te prijetnji da će joj otac oduzeti dijete putem Centra, odnosno putem poznanstava koje njegova majka ima u Centru. Majka ne želi rješavati sporove pred Centrom, želi da se sami dogovaraju. Moguće je da je primarna obitelj opterećena sramom kojeg nameće i njoj, s obzirom na to da obje kćerke imaju djecu u vanbračnim vezama.

**Jake strane** kod majke su spremnost za suočavanje s ljutnjom u odnosu na drugog roditelja, briga za dijete, stav da je Ante dobar otac.

**Slabe strane** su stalno vraćanje na prošle situacije koje su opterećene optuživanjem drugog roditelja, što posredno kod njega produbljuje osjećaj srama.

**Otac**, Ante ( 24 godine) zaposlen u trgovini, stanuje s roditeljima i sestrom. Iz očeve vanbračne veze Ante ima polubrata (12 godina) kojeg nije upoznao i o kojem se ne govori u kućanstvu. Baka je dominantna i donosi sve odluke u obitelji.

Tijekom uvodne faze i faze priče sudionik iznosi zahtjeve, potom se povlači. U fazi priče usmjeren je na djetetovo zdravlje i strah koji osjeća kada se dijete udara po prsima u trenucima ljutnje.

Otac je adolescentnog ponašanja, nezreo, prisutan je nezreli obrazac nošenja s emocijama krivnje i srama, teško prihvaća odgovornost, iako verbalizira želju za uspostavom boljeg odnosa s djetetom. Njegova majka dominira odnosom unutar obitelji, podržava adolescentno i nezrelo ponašanje sina te i na taj način povećava osjećaj neadekvatnosti i neprihvatanja uloge oca. Kod oca prevladava preplavljujući osjećaj krivnje, ali je više fokusiran na svoj emocionalni status, nego na potrebu da preuzme odgovornost što upućuje na postojanje srama što mu onemogućuje osvještavanje i uvid u vlastite emocije, a time i otežava mogućnost promjena koje bi dovele do realizacije emocionalno zrelijeg obrasca ponašanja.

**Jake strane** kod oca su želja za ostvarivanjem kvalitetnijeg odnosa i potreba za emocionalnim približavanjem djetetu, stav da je Iva dobra majka.

**Slabe strane** su slabija motivacija za stvarnom promjenom ponašanja i nespremnost za preuzimanjem odgovornosti i suočavanje sa vlastitim nezrelim obrascem u procesu donošenju odluka, utjecaj majke.

#### *4.4. Glavni fokus rada*



S obzirom na to da je prihvaćanje odgovornosti za vlastite postupke preduvjet da roditelji spoznaju i prihvate koji je njihov dio odgovornosti za odnos koji imaju, kao i poteškoće koje u njemu prevladavaju potrebno je osvijestiti sudionicima kako sudjelovanjem u postupku pokazuju spremnost i želju za promjenom i usvajanjem novih znanja i vještina s ciljem kvalitetnije brige o djetetu i postizanjem dogovora.

Rad na poboljšanju komunikacijskih vještina sudionika bitan je kako bi isti prihvatili svoj dio odgovornosti za kvalitetu odnosa kojeg trenutno imaju. Naime, kada osvijeste činjenicu da dijele odgovornost za vlastiti odnos, mogu prihvatiti i to da su oni, kao roditelji, uvijek odgovorni za odnos kakav imaju sa svojim djetetom što je zapravo i preduvjet za donošenje sporazumnih odluka.

U provođenju postupka obiteljske medijacije od velikog je značaja rad na samoregulaciji emocija i ponašanja. To pretpostavlja usmjeravanje na percepciju, kao i kognitivnu interpretaciju onoga što sudionici misle o određenim postupcima i događanjima. Navedeno je nužno iz razloga što samom promjenom razmišljanja o situaciji u kojoj se nalaze, možemo pomoći sudionicima, kako bi se s više razumijevanja nosili sa vlastitim emocijama, što povećava vjerojatnost promjene i ponašanja, a sve u svrhu adekvatnijeg razrješavanja sukoba i postizanja dogovora.

Aktivno slušanje objedinjuje značajke empatičkog i dijaloškog slušanja kojim sažimamo, parafraziramo i reflektiramo ono što smo čuli i doživjeli. Nepristranim ponašanjem, mirnoćom i slušanjem sudionicima dajemo do znanja da ih uvažavamo, sudionici imaju manji otpor, otvoreniji su za suradnju, stječu povjerenje u postupak i pružaju nam informacije o svojim interesima i brigama. Pitanjima: Što vas brine? Do čega vam je stalo? preusmjeravamo fokus s početnih pozicija na brige i potrebe strana u sukobu. Otac želi ostvariti kvalitetniji odnos s djetetom / ima potrebu za emocionalnim približavanjem djetetu. Majka želi da dijete ima kvalitetan odnos s ocem / ima potrebu za uvažavanjem i sigurnošću. Nakon što su sudionici uvidjeli da je njihova zajednička briga zdravstveno stanje djeteta, medijator nastavlja graditi priču oko zajedničkog interesa.

U uvodnom dijelu potrebno je uvažiti, prihvatiti emocije koje stranke iskazuju, tako je na primjer potrebno uvažiti strah koji Iva osjeća zbog sudjelovanja u postupcima koji se pokreću pred Centrom. Upoznavanjem sa strukturom i pravilima medijacijskog postupka, isticanjem dobrovoljnosti i mogućnosti da samostalno upravljaju ishodom postupka, sudionicima pružamo sigurnost i predvidljivost koji im pomaže da se bolje nose sa strahom, kako ih taj isti strah ne bi ometao tijekom sljedećih faza postupka. Sudionike osnažujemo rečenicama: Svojim dolaskom ste pokazali da vam je stalo, da se brinete i da vam ne odgovara ovakva situacija i da želite po tom pitanju nešto poduzeti.

Kako bi sudionicima osigurali ravnotežu moći osnažujemo ih pružanjem informacija o mogućnostima traženja pravnog savjeta u svakoj fazi postupka, informiramo ih vezano uz Obiteljski zakon i roditeljska prava kako bi imali jednake informacije, na koje mogu postaviti dodatna pitanja. Također ih upućujemo i na pravni okvir postupka obiteljske medijacije kako ne bi osjećali strah ili otpor prema postupku razmišljanjem da će medijator u bilo kojem trenutku procjenjivati njihove roditeljske vještine.

Tijekom faze priče Iva osjeća ljutnju, a njeno vraćanje na prošle situacije koje su opterećene optuživanjem u Anti produbljuju osjećaj srama. Iva s ljutnjom kojoj je u podlozi strah reagira na Antina ponašanja iz prošlosti i prijetnje da će joj oduzeti dijete. Da se srami Ante pokazuje crvenilom u licu, spuštanjem pogleda, povlačenjem i ukopavanjem u početnu poziciju. Zbog ovakve situacije dolazi do neravnoteže moći pa je potrebno dodatno motivirati i osnažiti oca kako bi mogao preuzeti odgovornost za budući odnos. Osnaživanjem uspostavljamo ravnotežu moći u odnosima, naglašavamo ulogu sudionika, pravo na samoodređenje i pravo na izbor da se usmjere na budućnost, a prošlost ostave iza sebe. Želja za promjenom kod sudionika može biti opterećena ljutnjom, pa reflektiranjem pružamo emocionalnu podršku, omogućavamo sudionicama da razmisle o svojim osjećajima i pomažemo im da razmisle o mogućim rješenjima, kao i odlukama koje će doprinijeti dobrobiti djeteta. Imam dojam da ste ljuti zbog načina na koji su se do sada rješavali sporovi vezane uz Leona? Imam dojam da vam je neugodno slušati /pričati o tim događajima? Imam dojam da ste oboje nesretni zbog ovakve situacije? Kako to utječe na vas? Što vam je važno? Što vas brine? Reflektiranjem onoga što vidimo da se događa,

naglašavamo roditeljima važnu činjenicu kako se nikoga ne može naučiti što će i kako osjećati, ali da je ono što možemo naučiti je prepoznati i naučiti što ćemo napraviti s time što osjećamo, odnosno samoregulirati svoje emocije, a onda i ponašanje. Zbog svog ponašanja u prošlosti Ante osjeća sram, ali je zbog dobrobiti djeteta motiviran naučiti kako se konstruktivnije ponašati u budućnosti. Prihvatanjem i ostavljanjem sramotnog ponašanja u prošlosti, otac ima priliku za usvajanjem drugačijeg ponašanja. Zato se želi uključiti u program Rastimo zajedno i individualno savjetovanje. Pružanjem podrške, kada osjećaju neugodne emocije i pomaganjem da se suoče s neugodnim emocijama pomažemo sudionicima da se uče emocionalnoj samoregulaciji u budućnosti.

Parafraziranjem razgovor usmjeravamo u pozitivnom smjeru ka rješavanju spornog pitanja pa umjesto rečenice koju je izgovorio ljutiti otac: Iva mi se nikada ne javi kada izađe od doktora, iako sam joj sto puta rekao da mi se odmah javi. Možemo reći.... Zabrinuti ste za Leonovo zdravlje i želite što prije saznati kako je? Da li dobro čujem kako ste spremni za rješavanje ove situacije? Što je to što je potrebno vašem djetetu? Ili Važno vam je da ste uključeni u Leonovu skrbi. Što mislite na koje se načine možete uključiti? Što bi sve mogli poduzeti da riješite ovu poteškoću, odlaska kod liječnika i informiranje?

Sažimanje koristimo kada želimo prijeći s jedne cjeline na sljedeću i usmjeriti se na procese koje doprinose rješavanju sukoba te kako bi provjerili razumijemo li dobro navode sudionika.

Sudionici su u narušenim odnosima i nemaju povjerenja jedan u drugoga kao partnere, ali donekle imaju povjerenja jedan u drugoga kada se radi o ulozi roditelja. Preoblikovanjem smanjujemo optuživanje i krivnju, usmjeravamo razgovor prema budućnosti, naglašavamo zajedničke brige, stvaramo listu problema i mogućih rješenja, prepoznajemo emocije. Medijator usmjerava razgovor na ugodne emocije, fokus je na budućnosti, dobrobiti djeteta. Čujem koliko ste sretni kada pričate da se Leon veseli susretima s ocem? Kako vidite konkretne prijedloge oko dogovaranja susreta Leona i Ante? Motiviramo sudionike da napadaju problem, a ne jedan drugoga. Na taj način ih ohrabrujemo da dovrše dosadašnji nezreli odnos i nauče oprostiti jedno drugome prošlost kako im dijete ne bi trebalo opraštati budućnost.

Pomažemo im da koriste neutralan jezik i rečenice iz Ja, a sudionici imaju priliku opisati kako se osjećaju bez da opisuju ponašanje druge osobe.

S obzirom na to da Iva iskazuje spremnost za suočavanje s ljutnjom u odnosu na oca potrebno je omogućiti sudionicima da kontrolirano izražavaju ljutnju bez ponižavanja drugoga, raditi na povjerenju majke u očevu sposobnost da se brine od djetetu i osnaživati oca da preuzme odgovornost za odnos s djetetom. Medijator svako iskazivanje nepovjerenja treba prepoznati, verbalizirati kako bi normalizirao situaciju. Korištenjem komunikacijskih tehnika i postavljanjem pitanja koja impliciraju svjesnost i razvijaju osobnu odgovornost postiže se ravnoteža u narušenim odnosima. Postavljanjem pitanja: Što je to što vam treba da bi se osjećali sigurno? Hoćete to podijeliti sa mnom? Zanima me kako vidite mogućnost zajedničkog ostvarivanja roditeljske skrbi? Kako vi vidite da bi se to moglo ostvariti? Što kažete da za vas znači roditeljska odgovornost? Mene zanima kako se osjećate s tim? Na koji način vidite provedbu ponuđenih rješenja?

Važno je normalizirati situaciju, educirati sudionike da je u redu ponekad biti ljut, frustriran, nesiguran ili tužan bez maskiranja tog osjećaja, kako bi stvorili prostor za razmišljanje o rješenju problema. Roditelje se može educirati da je riječ o normalnim emocijama, ali da iz njih ne treba donositi zaključke i odluke vezane uz skrb o djetetu. Može im se savjetovati kako tada, mogu zatražiti vrijeme i prostor kako bi isprocesuirali vlastite emocije bilo kroz program Rastimo zajedno, bilo kroz individualno ili roditeljsko savjetovanje kako bi naučili donositi zajedničke odluke koje su važne za dijete, a koje su prepoznate od strane obojice ili kako bi znali odgovoriti na zahtjev drugog roditelja npr. riječima: Ok, sad sam malo zatečen/e s ovim informacijama, ali daj mi malo vremena da promislim o mogućim rješenjima pa ćemo se dogovoriti. Kada razriješe svoj odnos, mogu staviti dijete u središtu roditeljskog odnosa koji je doživotan.

## 5. ZAKLJUČAK I PREPORUKA

U samom procesu provođenja medijacije, vrlo često kod sudionika prevladavaju snažne emocije poput straha, srama i ljutnje, a nije rijetkost da budu i potpuno preplavljene tim snažnim i intenzivnim emocijama. Sve navedeno doprinosi izuzetno lošoj, destruktivnoj i konfliktnoj komunikaciji, što medijatoru znatno otežava osiguravanje konteksta u kojem sudionici trebaju pronaći način koji podrazumijeva otvaranje novih mogućnosti, snalaženja u novonastaloj situaciji i postizanje sporazuma.

Emocije su jedan od bitnih temelja, koji uz pravni okvir, mogu utjecati na tijek procesa medijacije pa će obiteljski medijator koji zna prepoznati emociju i ponašanje koje proizlazi iz emocije dodatno educirati sudionike u prepoznavanju istih kako ih ne bi ometale tijekom provođenja postupka i umanjile šansu za postizanjem sporazuma.

S obzirom na to da je medijator odgovoran za provedbu postupka, on prepoznavanjem emocija, kao i ponašanja koje vidi, reflektiranjem uvažava sudionike, što je jedan od načina kako može osnažiti sudionike te ih potaknuti da s više motivacije pristupe postupku.

Kada su u središtu sukoba prisutne intenzivne emocije, obiteljski medijator može zadržati neutralnost ili nepristranost ako zna kako regulirati svoje emocije i kako educirati sudionike da naprave isto. S obzirom na to da je neutralnost osnovni konstrukt u postupku medijacije i da zbog složenih odnosa sudionika, u čijoj se podlozi obično nalaze složene emocije, medijator mora biti svjestan procesa kroz kojeg prolaze sudionici, kao i vlastitog fokusa u poziciji nepristranosti i neutralnosti kako bi osigurao ravnotežu moći i pravednost postupka. Ukoliko to nije iz različitih razloga moguće, medijator mora obustaviti postupak.

Bez regulacije emocija izuzetno je teško rješavati sporna pitanja i sukob između osoba, kako u svakom postupku tako i u medijacijskom postupku.

Ukoliko se radi o roditeljima kod kojih prevladavaju snažne emocije koje ometaju postizanje sporazuma, važno je ponuditi mogućnost traženja pomoći u postupku obiteljske, individualne, roditeljske terapije/savjetovanja i sudjelovanja u radionicama za roditelje (Rastimo zajedno, Odgovorno roditeljstvo) te mogućnost povratka u medijacijski postupak nakon ili paralelno s traženjem podrške izvan postupka medijacije.

Sukladno značaju koji imaju, snažne i intenzivne emocionalne reakcije sukobljenih sudionika tijekom medijacijskog postupka, preporuke se odnose na daljnja istraživanja u ovom kompleksnom i multidisciplinarnom području. Stručno usavršavanje za navedene teme po mišljenju autorice omogućilo bi znatno uspješniju regulaciju emocija kako samih obiteljskih medijatora, tako i sudionika u postupku obiteljske medijacije, jer bi im povećalo mogućnost modificiranja i upravljanja ponašanjem, koji je preduvjet za donošenje zrelih i odgovornih odluka u postupku obiteljske medijacije.

## 6. LITERATURA

1. Ajduković, M. (1995). Psihosocijalni aspekti nenasilnog rješavanja sukoba. **Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja**, 1 (15), 49-55.
2. Ajduković, M. (2003). Pretpostavke konstruktivnog rješavanja problema i sukoba u procesu socijalne rekonstrukcije. U: Ajduković, D. **Socijalna rekonstrukcija zajednice - Psihološki procesi, rješavanje sukoba i socijalna akcija**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 231-255.
3. Ajduković, M. (2019). **PSS Obiteljska medijacija**. (Praktikum Obiteljske medijacije) Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
4. Ajduković, M. i Sladović Franz, B. (2003). Razumijevanje sukoba. Prevladavanje sukoba, U: Ajduković, D. **Socijalna rekonstrukcija zajednice - Psihološki procesi, rješavanje sukoba i socijalna akcija**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 195-230.
5. Ellis, A. (1995). **Emocionalna abeceda**. Preuzeto s : <https://albertellis.org/product-category/audio-video/mp3/?product-page=2> (20.10.2020.)
6. Athens L. (2022). **Igra okrivljavanja-sramoćenje u medijaciji**. Mediate.com. Preuzeto s: <https://mediate.com/the-blame-shame-game-in-mediation/> (01.02.2023.)
7. Barrett, L. F., Gross, J. J. (2001). Emotion representation and regulation: A process model emotional intelligence. U: Mayne, T i Bonnano, G. **Emotion: Current Issues and Future Directions**, New York: Guilford, 286-310.
8. Bowlby, J. (1982). Attachment and loss: Retrospect and prospect. **American Journal of Orthopsychiatry**, 52(4), 664–678, Preuzeto s: <https://psycnet.apa.org/record/2013-42256-012>
9. Branica, V. (2014). **Plan zajedničke roditeljske skrbi**. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

10. Branica, V. (2014.) **Praktikum obiteljske medijacije 2**. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
11. Breber, M. i Sladović Franz, B. (2014). Uvođenje obiteljske medijacije u sustav socijalne skrbi-perspektiva stručnjaka, **Ljetopis socijalnog rada**, 21 (1), 123-152.
12. Brown, B. (2012). **Slušanje srama**. Preuzeto s : [http://www.ted.com/talks/brene\\_brown\\_listening\\_to\\_shame.html](http://www.ted.com/talks/brene_brown_listening_to_shame.html) (15.06.2020.)
13. Buljan Flander, G. (2001). **Uloga privrženosti i nekih odrednica ličnosti u zlostavljanju djece: proširenje Bowlbyjeve teorije**: doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet.
14. Buljan-Flander, G. i sur. (2018). **Znanost i umjetnost odgoja: praktični priručnik o suvremenom odgoju za roditelje i odgojitelje**, Sveta Nedelja : Geromar.
15. Cramer, P. (1991). **The Development of Defense Mechanisms: Theory, Research, and Assessment**. New York: Springer-Verlag. Preuzeto s : <http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4613-9025-1> ( 04.06.2019.)
16. Damasio,A. (2005). **Osjećaj zbivanja: tijelo, emocije i postanak svijesti**. Zagreb: Algoritam.
17. Despotović-Stanarević, V. (2009). **Izazovi, veštine i tehnike primene medijacije, Izazovi u medijaciji-neutralnost i rad sa jakim osećanjima**, Fakultet za medije i komunikaciju, Beograd, 238-252.
18. Dickson, K. L., Fogel, A. i Messinger, D. (1998). The development of emotion from a social process view. U. Mascolo, M. F i Griffin, S. **What develops in emotional development?** Plenum Press, 253–271. Preuzeto s : [https://doi.org/10.1007/978-1-4899-1939-7\\_10](https://doi.org/10.1007/978-1-4899-1939-7_10)
19. Ennulat, G. (2010). **Strahovi u dječjem vrtiću: priručnik za roditelje i odgojitelje**. Harfa, Split.
20. Epstein J. (2013.) **Tuga, ljutnja i strah**. Mediate.com. Preuzeto s : <https://mediate.com/grief-anger-and-fear/>



21. Fisher, R. i Shapiro, D. (2006). **Beyond Reason: Using Emotions as You Negotiate**, London: Penguin Books.
22. Gabor, M. (2021). **Kada telo kaže ne, Cena skrivenog stresa**. Beograd: Kontrast.
23. Goleman D.(1997). **Emocionalna inteligencija**. Zagreb: Mozaik knjiga.
24. Howe, D (2011). **Attachment Across the Lifecourse: A Brief Introduction**, London: Bloomsbury Publishing Plc.
25. Ilić, D., (2009.) Stid u superviziji. **Geštalt zbornik br.2**, Beograd, Colorgrafx, str.51
26. Juul, J. (2017). **Agresija, zbog čega je neophodna našoj deci i nama**. Beograd: Laguna.
27. Lacković- Grgin, K. (2006). **Psihologija adolescencije**. Jastrebarsko: Naklada Slap.
28. Lazarus R. S. i Folkman, S. (2004.) **Stres, procjena i suočavanje**. Jastrebarsko: Naklada Slap.
29. Lazarus, R.S (1991). **Emotion and adaptation**. Oxford: Oxford University Press.
30. Lieberman, A. (2006.) **Ljutnja i nasilje u medijaciji. Preuzeto s:**
31. <http://www.insightemployment.com/docs/AngerandViolenceinMediation.pdf> (15.06.2019.)
32. Mascolo, M.F, Fischer, K.W,Li, J. (2003). Dynamic development of component systems of emotions: Pride, shame, and guilt in China and United States. **Handbook of affective sciences**, 375-408.
33. Michelle LeBaron, (2002). **Bridging Troubled Waters**. San Francisco: Jossey-Bass.
34. Middleton-Moz, J. (1990). **Shame & Guilt: Masters of disguise**. Deerfield Beach, FL: Health communications.
35. Milivojević, Z. (2010). **Emocije: psihoterapija i razumijevanje emocija**. Zagreb : Mozaik knjiga.
36. National Scientific Council on the Developing Child (2004). Children's Emotional Development Is Built into the Architecture of Their Brains: Working Paper No. 2. [www.developingchild.harvard.edu](http://www.developingchild.harvard.edu).

37. **National Scientific Council on the Developing Child** (2004). Children's Emotional Development Is Built into the Architecture of Their Brains: Working Paper No. 2. Preuzeto s : <https://developingchild.harvard.edu/resources/childrens-emotional-development-is-built-into-the-architecture-of-their-brains/> (12.10.2022.)
38. Nikić, M. (1994). Psihologija straha. **Obnovljeni život: časopis za religioznu kulturu**, 49 (1), 43-67
39. Oatley K. i Jenkins J.M., (2007). **Razumijevanje emocija**. Jastrebarsko: Naklada Slap.
40. Obiteljski zakon. **Narodne novine**, br.103/15.
41. Petz, B. (1992) **Psihologijski rječnik**. Zagreb: Prosvjeta.
42. Plutchik, Robert (2003). **Emotions and Life: Perspectives from Psychology, Biology, and Evolution**, Washington, DC: American Psychological Association
43. **Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije**. Narodne novine, br.29/21.
44. Pregrad, J. (2014). **Praktikum obiteljske medijacije 2**. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
45. Psychology, 107, 285- 290
46. Reeve, J. (2010). **Razumijevanje motivacije i emocija**. Jastrebarsko: Naklada Slap.
47. Riemann, F.(2005). **Temeljni oblici straha**. Jastrebarsko : Naklada Slap.
48. Rokni, S., Hamidi, H., Ebadi, H. (2014). Relationship between Emotional Intelligence and Emotion Regulation of EFL Learners. **International Journal of Basic Sciences & Applied Research**, 3 (7), 376-380.
49. Salovey, P. Sluyter, D. (1997). **Emocionalni razvoj i emocionalna inteligencija: pedagoške implikacije**. Zagreb: Educa.

50. Sinha, R. i Parsons, OA (1996). Multivarijantni obrazac odgovora straha i ljutnje. **Spoznaja i emocija**, 10 (2), 173–198. Preuzeto s : <https://psycnet.apa.org/record/1996-06929-004>
51. Sladović Franz, B. (2005). Obilježja obiteljske medijacije. **Ljetopis socijalnog rada**, 12,(2), 301-319.
52. Takšić, V., Mohorić, T. Munjas r. (2005). **Emocionalna inteligencija: Teorija, operacionalizacija, primjena i povezanost pozitivnom psihologijom**, Filozofski fakultet. Rijeka.
53. Urbanc, K. (2020).Teorijski okviri za primjenu osnaživanja u medijaciji roditeljskih sukoba. **Ljetopis socijalnog rada**, 27 ( 2), 213-230.
54. Vučenović, D. (2009). **Emocionalna inteligencija, stilovi roditeljskog odgoja i depresivnost kod adolescenata**, magistarski rad, Filozofski fakultet u Zagrebu.
55. Vučenović, D. (2011). **Emocionalna inteligencija i obrada emocionalnih sadržaja u različitoj dobi**. Doktorski rad, Filozofski fakultet u Zagrebu.
56. Wheeler, G. (1997). Self and Shame: A Gestalt Approach. **Gestalt Review**, 1(3), 221-244.
57. Wiseman, T. (1996), Analiza koncepta empatije. **Journal of Advanced Nursing**, 23. 1162 – 1167
58. Žganec, N. (2013.) **Etika obiteljske medijacije**. Neobjavljeni materijali s predavanja Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

## IZJAVA O AUTORSTVU

Ja Maja Škifić izjavljujem da sam autorica završnog rada pod nazivom:

Značaj emocija straha, srama i ljutnje u postupku obiteljske medijacije

Potpisom jamčim:

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

Ime i prezime: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

