

# Obilježja provedbe obiteljske medijacije u obiteljskim centrima u Republici Hrvatskoj

---

Gunjača, Sara

Postgraduate specialist thesis / Završni specijalistički

2023

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:912825>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-30**



Repository / Repozitorij:

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



Sveučilište u Zagrebu  
Pravni fakultet  
Studijski centar socijalnog rada  
Poslijediplomski specijalistički studij obiteljske medijacije

Sara Gunjača

**OBILJEŽJA PROVEDBE OBITELJSKE MEDIJACIJE U  
OBITELJSKIM CENTRIMA U REPUBLICI HRVATSKOJ**

Završni specijalistički rad

Zagreb, 2023. godine

Sveučilište u Zagrebu  
Pravni fakultet  
Studijski centar socijalnog rada  
Poslijediplomski specijalistički studij obiteljske medijacije

Sara Gunjača

**OBILJEŽJA PROVEDBE OBITELJSKE MEDIJACIJE U  
OBITELJSKIM CENTRIMA U REPUBLICI HRVATSKOJ**

Specijalistički rad

Mentorica: Kristina Urbanc, prof.dr.sc.

Zagreb, 2023. godine

## **SADRŽAJ:**

<b>I.</b>	<b>8</b>
<b>1.1</b>	<b>8</b>
1.1.1	10
1.1.2	11
1.1.3	14
1.1.4	16
<b>1.2</b>	<b>17</b>
<b>2.</b>	<b>18</b>
<b>2.1</b>	<b>19</b>
<b>2.2</b>	<b>21</b>
<b>2.3</b>	<b>22</b>
<b>2.4</b>	<b>26</b>
<b>3.</b>	<b>28</b>
<b>3.1</b>	<b>28</b>
<b>3.2</b>	<b>29</b>
<b>3.3</b>	<b>30</b>
<b>3.4</b>	<b>31</b>
<b>4.</b>	<b>31</b>
<b>4.1</b>	<b>31</b>
4.1.1	32
4.1.2	33
4.1.3	35
4.1.4	38
4.1.5	42
4.1.6	46
4.1.7	47
4.1.8	49
<b>4.2</b>	<b>52</b>
4.2.1	52
4.2.2	62
Tablica 10. - Procjena obiteljskih medijatora o doživljenoj razini stresa prilikom provođenja obiteljske medijacije .....	61
4.2.3	66
4.2.4	69
4.2.5	72
4.2.6	75
4.2.7	81

4.2.8	85
5.	89
6.	89
7.	90

**OBILJEŽJA PROVEDBE OBITELJSKE MEDIJACIJE U OBITELJSKIM  
CENTRIMA U REPUBLICI HRVATSKOJ**

**Sažetak:**

*Cilj ovog rada bio je istražiti i analizirati neka obilježja postupka obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima u Republici Hrvatskoj kao i dobiti subjektivnu procjenu stručnjaka o zadovoljstvu vlastitom medijatorskom praksom, poteškoćama s kojima se pritom susreću i profesionalnoj podršci koju dobivaju. U istraživanju je korišten kvantitativni pristup i podaci su prikupljeni pomoću anonimne online ankete. U istraživanju je sudjelovalo 11 obiteljskih medijatora koji su zaposleni u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske. Rezultati dobiveni istraživanjem pokazuju kako su obiteljski medijatori generalno zadovoljni oraganizacijom provođenja obiteljske medijacije u okviru sustava socijalne skrbi. Ono što ističu kao posebno važno jest potreba da se obiteljska medijacija više „promovira“ i približi građanima kako bi se mogao iskoristiti njezin puni potencijal u rješavanju obiteljski sukoba svih vrsta, a ne isključivo u okviru brakorazvoda (kao što je to još uvijek slučaj u našoj zemlji). Također, ispitanici ističu potrebu za profesionalnom podrškom stručnjacima u obliku supervizije i dodatnih edukacija kako bi svoju medijatorsku kompetentnost i zadovoljstvo poslom mogli održati na visokoj razini.*

*Ključne riječi: obiteljska medijacija, kompetencije medijatora, supervizija*

**CHARACTERISTICS OF THE IMPLEMENTATION OF FAMILY MEDIATION IN THE FAMILY CENTERS OF THE REPUBLIC OF CROATIA****Abstract:**

*This paper aimed to explore and analyze certain characteristics of the family mediation process in Family Centers in the Republic of Croatia. Additionally, it sought to obtain the subjective assessment of experts regarding their satisfaction with their own mediation practices, the challenges they face, and the professional support they receive. The research adopted a quantitative approach, and data were collected through an anonymous online survey. The study involved ten family mediators employed in Family Centers in the Republic of Croatia. The results obtained from the research indicate that family mediators are generally satisfied with the organization of family mediation within the social welfare system. What they emphasize as particularly important is the need to further 'promote' family mediation and make it more accessible to the public, enabling its full potential in resolving family conflicts of all kinds,*

*rather than exclusively in the context of divorce, as is still the case in our country. Additionally, the respondents highlight the necessity for experts to receive professional support in the form of supervision and additional training to maintain their mediation competence and job satisfaction at a high level.*

*Key words: family mediation, mediator skills and competence, supervision*

## Izjava o autorstvu rada

Ovime potvrđujem da sam osobno napisala rad:

**OBILJEŽJA PROVEDBE OBITELJSKE MEDIJACIJE U OBITELJSKIM  
CENTRIMA U REPUBLICI HRVATSKOJ**

i da sam njegova autorica.

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

Ime i prezime: \_\_\_\_\_ Sara Gunjača \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ 11. listopada 2023. godine \_\_\_\_\_



# 1. UVOD

## 1.1 Razvod braka u kojem su prisutna maloljetna djeca

Obitelj i obiteljski odnosi tema su o kojoj se raspravlja na različitim razinama u svim slojevima i skupinama društva. Svakodnevni život svih ljudi protkan je pitanjima obiteljskih odnosa i uloga. S članovima obitelji čovjek proživljava najbitnije trenutke u svojem životu, a tijekom velikih životnih kriza pripadnost obitelji i obiteljska podrška često su ključ preživljavanja pojedinca (Wagner Jakab, 2008.).

Obitelj je izložena konstantnim promjenama. Kako se mijenjaju društvo i okolina tako se mijenja i sama obiteljska zajednica koja se tim promjenama prilagođava. Mijenjaju se odnosi unutar obitelji, struktura obitelji, komunikacija i organizacija obiteljskog života. Obitelji su pomakle od tradicionalnih, patrijarhalnih struktura prema suvremenim obiteljima (Crnković, 2018.).

U obiteljsku zajednicu ulazimo rođenjem, usvojenjem i zasnivanjem bračne zajednice. Obitelj pruža okvir za privatnost i intimu, ali su istovremeno njezini odnosi, prava i dužnosti regulirani Obiteljskim zakonom<sup>1</sup> (NN 03/15, 98/19, 47/20).

Brak je zakonski i društveno uređena zajednica, obično između jednog muškarca i jedne žene, koja je regulirana zakonima, pravilima, običajima, vjerovanjima i stavovima koji propisuju prava i obaveze partnera te njihov zajednički status prema djeci (ako ih bračni partneri imaju) (Štifter i sur. 2016.). U Republici Hrvatskoj brak je zakonom uređena zajednica muškarca i žene (Obiteljski zakon, NN 03/15, 98/19, 47/20, 49/23, čl. 12.), a u čl. 11 istog zakona izvanbračna zajednica se uređuje kao „životna zajednica neudane žene i neoženjenog muškarca koja traje najmanje tri godine, a i kraće ako je u njoj rođeno zajedničko dijete ili ako je nastavljena sklapanjem braka“.

Zajednički život je dinamičan proces u kojem nerijetko dolazi do sukoba i razilaženja u mišljenjima, stavovima i pogledima na život. U zajedničkom suživotu, suprotnosti osobnih i zajedničkih želja bračnih drugova mogu rezultirati pokušajem prilagodbe i kompromisa između

---

<sup>1</sup> Obiteljski zakon, dostupno na <https://www.zakon.hr/z/88/Obiteljski-zakon> (pogledano 19.08.2023.)

drugova ili odlukom da međusobne karakterne razlike čine daljnji zajednički život neodrživim i da je stoga razilaženje najprimjerenije rješenje (Dujmović, 2022.).

Nekada je razvod braka bio rijedak i stigmatizirajući događaj za obitelj (Sladović Franz, 2019.), dok je u današnjem društvu razvod braka postao uobičajen. Prema Statističkom izvješću<sup>2</sup> za 2021. godinu u 2020. godini je u Republici Hrvatskoj bilo pravomoćno razvedeno 52153 braka, a broj razvedenih brakova na 1000 sklopljenih iznosio je 339.1 dok je broj razvedenih brakova na 1000 stanovnika iznosio 1.3. Prosječno trajanje razvedenih brakova bilo je 15 godina.

Obzirom da mnogi parovi žive u izvanbračnim zajednicama broj partnerskih razdvajanja koja se ne odnose samo na razvod braka još i veći. Radi lakšeg razumijevanja, u daljnjem tekstu će se pod pojmom razvoda obuhvaćati i razvod bračnih i prekid izvanbračnih zajednica u kojima postoje zajednička maloljetna djeca.

Holmes i Rahe (1967.) navode kako je razvod braka jedan od najstresnijih životnih događaja i da se nalazi na visokom drugom mjestu, odmah nakon smrti supruga/e ili djeteta. Razvod nije bolest već težak i bolan proces koji uključuje restrukturaciju identiteta i reintegraciju osobnog iskustva, prilagodbu promjenama u odnosima i nove životne aranžmane (Sladović Franz, 2019.).

Rezultati nekih istraživanja (Wolcott i Huges, 1999.; Amati i Previti, 2003., prema Štifter i sur. 2016.) pokazuju da veliki postotak sudionika istraživanja navode inkompatibilnost (nemogućnost slaganja i nerjeđive razlike u interesima i životnim ciljevima) kao razlog razvoda braka. Nadalje, rezultati istraživanja Wolcott i Huges (1999., prema Štifter i sur., 2016.) upućuju da su komunikacijski problemi među bivšim supružnicima najčešći razlog razvoda dok je preljub jedan od tri glavna razloga razvoda braka. Žene češće nego muškarci navode fizičko nasilje kao glavni razlog razvoda (Wolcott i Hughes, 1999.; prema Štifter, Mihalj, 2006.). Slična situacija je i s navođenjem zlouporabe alkohola i/ili droga kao razloga razvoda (Wolcott i Hughes, 1999.; Amato i Previti, 2003.; prema Štifter, Mihalj, 2016.). Uz navedene razloge, postoje i oni koji doprinose razilaženju supružnika, a tiču se dobi u kojoj su supružnici sklopili brak, trajanja bračne zajednice, strukture obitelji, specifičnosti obitelji u kojima su supružnici odrastali, postojanje kohabitacije prije braka, religioznosti te stupnja obrazovanja (Sladović Franz, 2019.).

---

<sup>2</sup> Statističko izvješće za 2021. godinu, dostupno na: [https://podaci.dzs.hr/media/Oniiaakta/si-1684\\_web.pdf](https://podaci.dzs.hr/media/Oniiaakta/si-1684_web.pdf) (pogledano 12.10.2023.)

Razvod braka je proces koji često počinje mnogo prije i nastavlja se dugo poslije podnesenog zahtjeva i odluke o prestanku braka, pogotovo ako par koji se razvodi ima zajedničku maloljetnu djecu i dijeli odgojne odgovornosti (Hooper, 2001.).

Kako je razvod stresan za supružnike tako je stresan i za njihovu djecu (Profaca, 2010.). Posebnu pozornost tijekom razvoda braka potrebno je obratiti na djecu koja su svjedočila obiteljskom nasilju ili su i sami bili žrtve nasilja obzirom da za vrijeme razvoda mogu biti dodatno traumatizirana roditeljskim sukobima (McCloskey, Figueredo i Koss, 1995., prema Čudina-Obradović i Obradović, 1999.).

U svim društvima je pitanje djece nakon razvoda bilo uređeno običajima ili zakonom. U Republici Hrvatskoj, pitanje djece nakon razvoda uređeno je Obiteljskim zakonom (NN 03/15, 98/19, 47/20, 49/23) i to čl. 321 u kojem se propisuje postupak obveznog savjetovanja kao i čl. 320 u kojem se uređuje postupak obiteljske medijacije.

Dalje će u radu detaljnije biti prikazani postupci obveznog savjetovanja i obiteljske medijacije.

### *1.1.1 Obvezno savjetovanje*

Obvezno savjetovanje je, prema čl. 321 st. 1 Obiteljskog zakona (NN 03/15, 98/19, 47/20, 49/23) definirano kao „oblik pomoći članovima obitelji da donesu sporazumne odluke o obiteljskim odnosima vodeći posebnu brigu o zaštiti obiteljskih odnosa u kojima sudjeluje dijete te o pravnim posljedicama nepostizanja sporazuma i pokretanju sudskih postupaka u kojima se odlučuje o osobnim pravima djeteta.“ Postupak se provodi prije pokretanja postupka radi razvoda braka u kojem postoji zajedničko maloljetno dijete ili prije pokretanja ostalih sudskih postupaka o ostvarivanju roditeljske skrbi i osobnih odnosa s djetetom na zahtjev člana obitelji.

Cilj obveznog savjetovanja jest sklapanje Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi (ako se radi o bračnoj ili izvanbračnoj zajednici) kako bi se uredili odnosi roditelja i djece stoga se može smatrati modelom mirnog rješavanja obiteljskopравnih sukoba. Namjera zakonodavca jest sporazumno dogovaranje roditelja s kojim roditeljem će dijete nakon razvoda braka živjeti tj. kojem roditelju će biti povjereno na brigu i stanovanje, a s kojim roditeljem će i na koji način ostvarivati osobne odnose te kolika će biti visina uzdržavanja. Po okončanju postupka sudionici

dobivaju Izvješće o provedenom postupku koje u roku od 6 mjeseci od dana zaprimanja trebaju samostalno dostaviti nadležnom Općinskom sudu na daljnje postupanje.

Ako se tijekom postupka razvoda braka ili izvanbračne zajednice ne sklopi Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi, a tijekom postupka obveznog savjetovanja sudionici nisu iskazali postojanje nasilja, tada su, prema čl. 320. toč. 3 važećeg Obiteljskog zakona (NN 03/15, 98/19, 47/20, 49/23), obvezni sudjelovati na prvom medijacijskom sastanku u koji se upućuju nakon obveznog savjetovanja (više o samom postupku obiteljske medijacije biti će u sljedećem poglavlju).

Samim je time postizanje sporazumnog rješenja za obitelji koje prolaze kroz promjene razvoda jedan od primarnih fokusa socijalnih usluga koje im država nudi kao oblik pomoći. U svrhu izbjegavanja sudskih putova razrješavanja obiteljskih odnosa, poticanje na sporazum usmjerava individue ka pozitivnim stranama njihova dogovaranja.

Kroz samu povijest domaćeg zakonodavstva jasna je težnja da se obiteljima koje prolaze kroz proces razvoda ponudi adekvatna pomoć koja će, osim pružanja zaštite maloljetnoj djeci i roditeljskim pravima tijekom samog razvoda također omogućiti kvalitetan život nakon prestanka obiteljske zajednice. Objašnjavajući važnost poticaja na sporazum, Čulo Margaletić (2021.) u svom radu govori o sporazumu kao važnom preduvjetu za jednaka roditeljska prava, a prema propisu iz članka 9. ObZ-a iz 2015.<sup>3</sup>, postizanje sporazuma kroz obiteljsko savjetovanje i obiteljsku medijaciju prvi put ujedno postaje i obveza države u suvremenom smislu te riječi.

Postupak obveznog savjetovanja i obiteljske medijacije se u slučaju razvoda braka međusobno prožimaju jer jedan prethodi drugome stoga će se u nastavku rada razmotriti uvođenje šire mogućnosti obiteljsko pravne pomoći obiteljima kroz obiteljsku medijaciju.

### *1.1.2 Obiteljska medijacija – definicija i određenje pojma*

Obiteljska medijacija je kratkotrajni postupak koji počiva na procesu rješavanja obiteljskih problema pregovaranjem i olakšavanju komunikacije između članova obitelji u kojem im treća osoba pomaže u identificiranju potreba, briga i strahova te osmišljavanju izvedivih i

---

<sup>3</sup> Čl. 9.: “Poticanje sporazumnog rješavanja obiteljskih odnosa zadaća je svih koji obitelji pružaju stručnu pomoć ili odlučuju o obiteljskim odnosima.”

prihvatljivih rješenja sukoba kako bi se postigao zajednički sporazum i kako bi se izbjeglo da, umjesto strana u sukobu, ukoliko nisu voljni ili se ne mogu dogovoriti, odluku donosi netko treći, najčešće sud (Sladović Franz, 2014.). Obiteljsku medijaciju provodi obrazovani obiteljski medijator koji pritom koristi stečena znanja i vještine i slijedi definiran postupak pregovaranja i rješavanja sukoba dok poštuje temeljna načela procesa obiteljske medijacije (Branica, 2020.).

Prije započinjanja procesa obiteljske medijacije medijator mora provjeriti da li su zadovoljene pretpostavke za provođenje procesa medijacije: spremnost sudionika na suradnju (da li postoji minimum interesa i želje da se sukob razriješi), kompetentnost sudionika (da li su sudionici sposobni sami donositi odluke koje su značajne za njihov život) te ravnoteža moći (npr. postojanje nasilja, zastrašivanje, ekonomska moć, itd.) (Roberts, 1988.).

Uz navedene pretpostavke za uspješnu i kvalitetnu medijaciju potrebno je poštivati i osnovna načela obiteljske medijacije koja se spominju u Direktivi 2008/52/EZ<sup>4</sup>, a najvažnija od njih jesu: dobrovoljnost sudjelovanja u postupku medijacije, povjerljivost postupka medijacije, nepristranost i neutralnost medijatora te odlučivanje koje počiva isključivo na sudionicima medijacije. Posebnu pozornost je ovim načelima potrebno obratiti prilikom potencijalne ili postojeće opasnosti nasilja kada se otvara mogućnost savjetovanja s drugim stručnim osobama u svrhu zaštite ugroženih stranaka umjesto obiteljske medijacije.

Suvremeni pojam obiteljske medijacije u Republici Hrvatskoj uređen je Obiteljskim zakonom iz 2015. godine u kojem je u odredbi članka 331. obiteljska medijacija definirana kao “postupak u kojem stranke nastoje sporazumno riješiti spor iz obiteljskih odnosa uz pomoć jednog ili više obiteljskih medijatora.”<sup>5</sup>

Ajduković i sur. (2017.) navode kako je obiteljska medijacija strukturirani proces mirnog rješavanja problema i spornih pitanja između članova obitelji uz pomoć obiteljskog medijatora kao neutralne osobe. Cilj obiteljske medijacije je pronalaženje kreativnih rješenja spornih pitanja i postizanja zajedničkog sporazuma.

---

<sup>4</sup> DIREKTIVA 2008/52/EZ EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 21. svibnja 2008. o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima, dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0052> (pogledano 11.10.2023.)

<sup>5</sup> Obiteljski Zakon; dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/88/Obiteljski-zakon> (pogledano 19.08.2023.)

U Hrvatskoj se obiteljska medijacija najčešće koristi u kontekstu rješavanja sporova o roditeljskoj skrbi obzirom da je temeljem čl. 320 st. 3 važećeg Obiteljskog zakona (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23) prvi medijacijski sastanak obavezan ukoliko roditelji ne sklope Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi u postupku obaveznog savjetovanja i ukoliko za medijaciju postoje pretpostavke.

Ipak, primjena obiteljske medijacije je puno šira i ima prostora obuhvatiti sve oblike obiteljskih prijepora, a ne samo one vezane uz roditeljsku skrb. Radi činjenice da je obiteljska medijacija dobrovoljan postupak i činjenice da su u Hrvatskoj građani nedovoljno dobro upoznati s postojanjem i prednostima samog postupka i dalje ostaje u domeni isključivo roditeljskih sporova.

U Republici Hrvatskoj obiteljska se medijacija provodi sukladno Obiteljskom zakonu (NN 03/15, 98/19, 47/20, 49/23) i Pravilniku o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (NN 29/2021).

Prema navedenom Pravilniku<sup>6</sup> obiteljska medijacija se može provoditi kao jednokratni sastanak sudionika i medijatora koji prosječno traje 120 do 150 minuta unutar kojih se aktivno obuhvaćaju preduvjeti, načela i faze obiteljske medijacije te se rješavaju sukobi „lakših“ razmjera. Ako za time postoji potreba, sudionici mogu prisustvovati na medijaciji u odvojenim prostorijama, vodeći odvojene razgovore s medijatorom. Pravilnik<sup>7</sup> propisuje i su-medijaciju tj. zajednički oblik rada dvaju medijatora u cilju postizanja što većeg stupnja nepristranosti i oblikovanja poželjne međusobne komunikacije stranaka. Kod nešto kompleksnijih slučajeva s višeslojnom problematikom, obiteljska se medijacija može provesti kao višekratni proces pa njezino trajanje može dosegnuti i nekoliko tjedana s minimalno dva, a maksimalno pet odrađenih sastanaka (Majstorović, 2017.).

---

<sup>6</sup> Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (NN 29/2021), dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_03\\_29\\_634.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_03_29_634.html) (pogledano dana, 14.10.2023.)

<sup>7</sup> Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (NN 29/2021), dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_03\\_29\\_634.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_03_29_634.html) (pogledano dana, 14.10.2023.)

### *1.1.3 Strukturirani model obiteljske medijacije*

Na Poslijediplomskom studiju obiteljske medijacije Studijskog centra socijalnog rada pri Pravnom fakultetu u Zagrebu<sup>8</sup> poučava se model strukturirane obiteljske medijacije. Svrha takvog medijacijskog modela jest postizanje konkretnih rezultata i praktičnih rješenja, a za što je potrebna učinkovita komunikacija između sudionika. Osnovno obilježje strukturiranog modela medijacije jest usmjerenost na interese, a ne pozicije sudionika te počiva na principijelnom pregovaranju (Parkinson, 2011.). Sudionike se traži da iskažu svoje pozicije (npr. „Želim da dijete bude povjereno meni i nikako drugačije.“), a potom se definiraju interesi koji se nalaze u pozadini tih pozicija (npr. Radi čega to želim? Što to za mene znači? Koji su moji strahovi/brige ukoliko dijete ne bude povjereno meni?). Dalje se pronalaze zajednički interesi obaju sudionika (npr. da dijete kroz razvod braka roditelja prođe sa što manje stresa, da osjeti ljubav od strane oba roditelja, itd.) i potrebe koje postoje unatoč sukobu (npr. potreba za uvažavanjem, ravnopravnošću).

Cilj svake medijacije jest da oba sudionika izađu kao pobjednici i sklope sporazum s kojim su oboje podjednako zadovoljni, a Fisher i sur. (2003.) navode kako korištenjem tehnika principijelnog pregovaranja medijator ima za cilj odvojiti sudionike od problema pri čemu ih usmjerava na interese, a ne na pozicije te na taj način stvara izračje dobrobiti za sve sudionike.

Strukturirani model obiteljske medijacije sastoji se od četiri faze (faza pripreme, faza uvoda, faza priče, faza rješavanja problema/pregovaranje i faza sporazuma), a svaka faza ima zasebnu svrhu i korake koje treba provesti prije nego li se krene u narednu fazu (Hollier, 1993.).

Tijekom faze pripreme glavni je zadatak upoznavanje medijatora sa sadržajem sukoba, priprema prostorije u kojoj će se odvijati obiteljska medijacija kao i osiguravanje potrebnog materijala.

Nakon faze pripreme slijedi faza uvoda tijekom koje se razjašnjavaju uloge prisutnih sudionika kao i pravila rada obiteljske medijacije te se sudionike upoznaje sa samim procesom provođenja obiteljske medijacije, dobrobitima, mogućim ishodima i alternativama koje im stoje na raspolaganju. Medijator se trudi ostvariti pozitivnu i ugodnu radnu atmosferu, ali ujedno i informira sudionike o pravnim detaljima trenutnog susreta te provjerava da li postoje pretpostavke za provođenje medijacije. Ova faza najčešće traje oko 30 do 45 minuta te završava

---

<sup>8</sup> Poslijediplomski specijalistički studij Obiteljske medijacije, dostupno na: <https://www.pravo.unizg.hr/studiji/sveucilisni-specijalisticki-studiji/sveucilisni-specijalisticki-studiji-socijalnog-rada/obiteljska-medijacija/> (pogledano 11.10.2023.)

time da sudionici pristaju na sudjelovanje u postupku medijacije ili ga odbijaju. Ukoliko odbiju sudjelovanje medijator im uruči izvješće o negativno provedenoj medijaciji s kojim sudionici pokreću sudski postupak pri nadležnom sudu. Isto tako, ukoliko medijator utvrdi da ne postoje pretpostavke za provođenje medijacije, sudionicima uručuje izvješće o obustavi postupka s kojim dalje pokreću sudsku postupak.

Ukoliko su sudionici dali pristanak na sudjelovanje u postupku obiteljske medijacije medijator ih, ovisno o vlastitom načinu rada, poziva da odmah nastave dalje s fazom priče ili zakazuje novi sastanak. U fazi priče medijator poziva sudionike da ispričaju svoja osobna gledišta vezana uz situaciju kako bi se jasnije odredio osnovni problem sukoba i kako bi medijator, ali i sami sudionici, dobili bolji uvid u obiteljsku situaciju, a radi koje se nalaze u postupku medijacije. U ovoj fazi medijator se koristi alatima poput mape sukoba, liste zajedničkih problema, a ovisno o hitnosti problema, prepoznaje se potrebitost i trajnost istih. Ova faza, ovisno o težini, vrsti i količini problema može trajati 1 do 2 susreta pri čemu jedan susret obično traje 120 do 150 minuta. Ukoliko postoji potreba za dva susreta u fazi priče sudionicima uvijek treba ostaviti vremena između ta dva susreta (makar dva tjedna) kako bi imali vremena za procesuirati do sada rečeno. Faza priče može biti izrazito emocionalno zahtjevna za sudionike jer u njoj oni ponovno proživljavaju situacije koje su dovele do razvoda. Također, ova faza može biti izazovna i za medijatora (posebice ako je neiskusni) jer se mora znati nositi s emocijama sudionika kao i održavati strukturu medijacije, balansirati moć između sudionika te paziti na svoju nepristranost i neutralnost.

Finaliziranje faze priče omogućava prelazak u fazu rješavanja problema/pregovaranja. U ovoj fazi sudionici, uz poticaj medijatora da uvijek uzimaju u obzir potrebe i interese djece, sami predlažu moguća rješenja za problem koji su definirali (npr. s kojim roditeljem će dijete živjeti, kako će biti određeni susreti s roditeljem s kojim ne živi, itd.). U ovoj fazi potencijalni rizik jest taj da sudionici mogu prebrzo pristati na neko rješenje kako bi što prije okončali postupak stoga medijator mora neprestano provjeravati s njima koliko rezoniraju s rješenjem. Ukoliko se sudionici ne usuglase s rješenjem medijator ih ponovno podsjeća na posljedice nepostizanja sporazuma. Ova faza može biti izrazito zahtjeva za neiskusnog medijatora jer mora dobro paziti da bude nepristran i neutralan, da balansira moć i vodi strukturu medijacije kao i pregovore s naglaskom na najbolji interes djece. Ova faza također može trajati 1 do 2 susreta s dovoljnim razmakom između susreta kako bi sudionici imali vremena za promišljanje i eventualne konzultacije s odvjetnicima ili drugim bitnim osobama u koje imaju povjerenja. Ukoliko



sudionici ne postignu dogovor medijator im izdaje izvješće o neuspješno provedenoj medijaciji koje sudionici predaju nadležnom sudu i pokreću postupak radi daljnjeg rješenja svojih problema.

Pregovori se zaključuju sporazumom koji se potvrđuje pismenim putem (najčešće je to forma Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi). Prilikom izrade sporazuma medijator još jednom sa sudionicima provjerava koliko je realno izvršenje sporazuma te potom sastavlja izvješće o uspješno provedenom postupku medijacije (ili neuspješnom ukoliko se sudionici ipak ne usuglase). Plan i Izvješće sudionici predaju sudu koji na temelju istog odlučuje da li će Plan potvrditi ili neće te se donosi rješenje.

#### *1.1.4 Prednosti obiteljske medijacije*

U obiteljskoj medijaciji dobrovoljno sudjeluju osobe koje nastoje postići međusobni dogovor obzirom na sporna pitanja koja utječu na njihov odnos i ponekad, na odnos čitave obitelji. Kako se medijacija najčešće koristi u slučaju brakorazvoda, bivši supružnici imaju dvije opcije: ili će se dogovoriti ili će ići na sud gdje će onda sudac uz suradnju s drugim tijelima (Zavod za socijalni rad, vještaci, svjedoci) odlučiti o tome kako će biti organiziran život određene obitelji. Prilikom tužbe na sudu bivši supružnici primorani su angažirati odvjetnike što iziskuje visoke financijske izdatke, vrlo je stresno i dugotrajno, a ponekad i ne efikasno obzirom da uplitanje odvjetnika može samo dodatno produbiti sukob među roditeljima.

S druge strane, obiteljska medijacija prilikom razvoda braka je manje stresna, brža i jeftinija opcija od odlaska na sud, pomaže sudionicima da preuzmu odgovornost za svoj život i život svoje djece te sami odluče kako žele da njihov život izgleda, pomaže im da interese djece u razvodu stave na prvo mjesto i da brže završe proces razvoda braka i okrenu novi list u životu. Također, sudjelovanje u postupku medijacije stranama u sukobu može prikazati obrasce nenasilne komunikacije, osnažiti ih za kvalitetnije održavanje budućih odnosa kroz učenje učinkovite komunikacije i pregovaranje neovisno o reorganizaciji obiteljskog života.

## 1.2 Obiteljska medijacija u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske

Obiteljski centar je ustanova čiji je osnivač Republika Hrvatska. Prema važećem adresaru Obiteljskih centara<sup>9</sup> u Republici Hrvatskoj djeluje ukupno 22 Obiteljska centra, a svoju djelatnost obavlja preko organizacijskih i ustrojstvenih jedinica kojima je cilj osigurati ravnomjernu dostupnost usluga na području cijele Republike Hrvatske.

Obiteljskom centru se može obratiti svaka osoba u svim situacijama kada je obitelji ili pojedincu potrebna stručna pomoć savjet ili potpora vezano uz brak roditeljstvo ili nošenje sa svakodnevnim pitanjima i problemima. Usluge Obiteljskog centra su besplatne za sve građane.

Prema važećem Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 18/2022) u čl. 180 se propisuje da je Obiteljski centar javna ustanova s pravima i obvezama utvrđenima Zakonom o socijalnoj skrbi i statutom, a sjedište ima u Zagrebu. čl. 188 Zakona o socijalnoj skrbi navodi kako Obiteljski centar obavlja poslove iz svoje nadležnosti u središnjoj jedinici koja se ustrojjava kao središnja služba sa sjedištem u Zagrebu i područnim jedinicama koje se ustrojavaju za područje svake pojedine jedinice područne (regionalne) samouprave odnosno Grada Zagreba.

U čl. 187 st. 1. istog Zakona (NN RH 18/22) propisano je da Obiteljski centar u okviru svojih djelatnosti pruža usluge savjetovanja, psihosocijalnog savjetovanja, obiteljske medijacije i psihosocijalnog tretmana radi prevencije nasilničkog ponašanja.

Obiteljska medijacija u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske provodi se temeljem čl. 331 Obiteljskog zakona (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23) kao i temeljem Pravilnikom o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (NN 29/2021).

Stručno osoblje zaposleno u Područnim službama Obiteljskog centra treba imati završen preddiplomski i diplomski sveučilišni studij ili integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij socijalnog rada, socijalne politike, psihologije, socijalne pedagogije ili edukacijske rehabilitacije.

Obiteljsku medijaciju provodi stručno educirani obiteljski medijator koji prema čl. 7 Pravilnika o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (NN RH 29/2021) može biti „osoba koja ima završen poslijediplomski specijalistički studij obiteljske

---

<sup>9</sup> Adresar Obiteljskih centara, dostupno na <https://mrosp.gov.hr/adresari/11829> (pogledano 19.08.2023.)

medijacije ili završen preddiplomski i diplomski sveučilišni studij ili integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij prava, socijalnog rada, psihologije, pedagogije, socijalne pedagogije ili edukacijske rehabilitacije, najmanje dvije godine radnog iskustva u struci u stručnom radu s djecom, mladima i obitelji i završenu izobrazbu za obiteljskog medijatora po odgovarajućim europskim standardima izobrazbe od minimalno 140 sati edukacije, 40 sati supervizirane prakse i 20 sati supervizije.“.

Registar obiteljskih medijatora<sup>10</sup> javna je isprava koja se nalazi na mrežnoj stranici Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji, i socijalne politike te su u istome navedeni svi dostupni obiteljski medijatori, njihovi kontakti i mjesto zaposlenja. Prema Registru u Hrvatskoj je u Obiteljskim centrima trenutno zaposleno ukupno 22 obiteljska medijatora dok ih je registriranih ukupno 47. U obiteljskom centru Grada Zagreba zaposleno je troje medijatora, u Obiteljskom centru Zagrebačke županije dvoje, Obiteljskom centru u Splitu dvoje i Obiteljskom centru u Senju dvoje, a u ostalim Obiteljskim centrima po jedan medijator.

Dalje u radu biti će dan pregled teorijskih koncepata koji su utjecali na razvoj obiteljske medijacije.

## **2. TEORIJSKI KONCEPTI KOJI SU UTJECALI NA RAZVOJ OBITELJSKE MEDIJACIJE**

Na razvoj obiteljske medijacije utjecali su višestruki teorijski koncepti: teorija sukoba, teorija pregovaranja, teorija komunikacije i sistemska teorija (Branica, 2019).

U nastavku rada biti će dan pregled svake teorije i njezinog utjecaja na razvoj obiteljske medijacije zasebno.

---

<sup>10</sup> Registar obiteljskih medijatora, dostupno na: <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Socijalna%20politika/Evidencije/Registar%20obiteljskih%20medijatora%2024.08.2023..pdf> (pogledano 11.10.2023.)

## 2.1 Teorija sukoba

Sukob je sastavni dio ljudske prirode te sam po sebi nije ni dobar ni loš već je nužan i neizbježan dio socijalnog života (Pečnik, 1994.).

Petz (1992.) kaže da se sukob zbiva kada pojedinci ili grupa doživljavaju razlike neuskladivima ili vide jedni druge kao prijetnju svojim potrebama, vrijednostima ili sredstvima. Umjerenom količinom konflikta unutar grupa i organizacija je nužna jer vodi k pozitivnim promjenama (npr. pomaže u sagledavanju problema na drugačiji način, olakšava upoznavanje samoga sebe, učvršćuje identitet pojedinca ili grupe, potiče promjene u odnosima, itd.) dok odsutnost sukoba vodi stagnaciji. Ipak, preveliki broj sukoba i gubitak kontrole nad njima dovode do nefunkcionalnosti odnosa, pojedinaca, grupa ili zajednice (Ajduković, 2019.).

Sukob pretpostavlja niz ponašanja u međuljudskim odnosima koja se kreću u rasponu napetosti i neslaganja do svađe i nasilja kao krajnjeg oblika sukoba, a osjećaji koji ga prate najčešće jesu tuga, osjećaj gubitka, straha, beznadnosti, bezvrijednosti, apatije, srdžbe, niskog samopoštovanja, ogorčenja, neprijateljstva, krivnje, frustriranosti. Deutsch (1989., prema Pokrajac, 1992.) kazuje kako se sukobi odvijaju na svim razinama socijalnog života: interpersonalnoj, inter grupnoj, inter organizacijskoj i internacionalnoj.

Interpersonalni sukob podrazumijevaju situaciju međusobnog neslaganja dviju ili više osoba čiji interesi ne mogu biti istodobno zadovoljeni ili su pak percipirani kao takvi (Ajduković, 2019.).

Sukobi su posebno česti u obiteljskim odnosima. Obitelj je sustav u kojem postoji veliki stupanj reciprociteta obveza, prostorna blizina, intimnost i privatnost te velika očekivanja od drugih članova obitelji. Stoga se sukobi u obiteljima mogu pojaviti radi razlika u sastavnim vrijednostima, ciljevima i interesima, percepciji problema kao odraz nezadovoljenih potreba, rivalstva, nesigurnosti, otpora prema promjenama, teškoća u komunikaciji (Blažeka Kokorić, 2019.). Ako se sukobi u obitelji dulje vremena ne rješavaju mogu ostaviti trajne posljedice na kvalitetu i stabilnost odnosa unutar obitelji.

Radi same prirode sukoba sve veći je broj programa učenja konstruktivnog rješavanja sukoba (Ajduković i sur., 1994.), a jedan od njih je svakako obiteljska medijacija.

Za rješavanje sukoba potrebno je vrijeme stoga se ono percipira kao proces dok se rješavanje odnosi na konstruktivno i nenasilno rješavanje u kojem se vodi računa o interesima i odnosima strana u sukobu što se naziva i model dvostrukog interesa (Ajduković i sur., 1994.).

Da li će se rješavanju sukoba pristupiti konstruktivno ili destruktivno ovisi o motivacijskoj orijentaciji strana u sukobu. Tako postoji kooperativna orijentacija ili orijentacija na suradnju (jedna strana zainteresirana je za dobrobit druge strane kao i za svoju vlastitu dobrobit), individualistička orijentacija (jedna strana nastoji ostvariti svoj cilj i ne zanima ju što će biti s drugom stranom) i kompetitivna orijentacija ili orijentacija na takmičenje (jedna strana prvenstveno želi proći bolje nego druga) (Blažeka Kokorić, 2019.).

Rubin i sur. (1994.) utvrdili su da osobe u sukobima koriste pet različitih strategija kojima nastoje riješiti sukob. Koju strategiju će pojedina osoba izabrati ovisi o različitim čimbenicima (prethodna iskustva, socijalizacija, razlike u pristupu rješavanja sukoba ovisno o vrsti sukoba, odnos sa osobom s kojom se sukobljava, itd). Te strategije jesu: suprotstavljanje/borba, odustajanje/prilagođavanje, izbjegavanje, kompromis i suradnja/zajedničko rješavanje problema.

Koliko je pojedina od navedenih strategija za rješavanje sukoba poželjna i koliko doprinosi konstruktivnim ishodima i dugoročnom rješenju sukoba ovisi od sukoba do sukoba. Ipak, u većini sukoba suradnja ili zajedničko rješavanje problema dovode do dugotrajnog rješenja. Dugoročno korištenje ostalih strategija za rješavanje obiteljskih sukoba u konačnici dovodi do narušavanja odnosa i pojačanih sukoba.

U obiteljskoj medijaciji sposobnost analize sukoba je vrlo važna. Analiza sukoba medijatoru pomaže da ga bolje razumije i da može primijeniti efikasne medijatorske tehnike kako bi sudionici postupka postigli sporazum.

Analiza i razumijevanje onoga što se događa u pozadini sukoba nije jednostavna jer ista situacija sukoba ima više kutova gledanja i više percepcija različitih sudionika. Iz vrlo često konfuznih priča sudionika treba izdvojiti sve činjenice i detalje koji su važni za razumijevanje sukoba. Prilikom medijacije medijator treba utvrditi koje su strane uključene u sukob, tko je još bitan radi mogućeg utjecaja na tijek sukoba, zbog čega se spore i koji je središnji problem koji se treba riješiti. Kada se utvrde osnovne činjenice medijator dalje treba identificirati pozicije strana u sukobu, identificirati osjećaje, vrijednosti, događaje iz prošlosti, trenutne strahove i konstrukcije koje imaju strane u sukobu (što ih motivira, što blokira komunikaciju, što utječe na njihove trenutne pozicije) te na kraju treba identificirati koje su njihove duboko ukorijenjene, nezadovoljene potrebe na koje treba odgovoriti ukoliko želimo da sukob bude trajno riješen (Blažeka Kokorić, 2019.).

## 2.2 Teorija pregovaranja

Ukupnost čovjekovog života obilježena je odnosima međuovisnosti, usklađivanja i suradnje pri realizaciji bilo osobnih bilo poslovnih ciljeva, a temeljno obilježje pregovora je međuovisnost koja proizlazi iz činjenica da ljudi (pregovaračke strane) trebaju jedni druge kako bi ostvarili željene ishode za razliku od odnosa neovisnosti u kojima je moguće ostvariti željene ishode samostalno (bez druge strane) (Jurković Majić i Janjić, 2022.).

Pregovaranje je dobrovoljan pokušaj rješavanja sukoba koji je nastao radi različitih/različitog viđenja potreba interesa i ciljeva, a prilikom pregovaranja sukobljene će strane biti sklone traženju dogovora prije nego li ulaziti u nasilje i primjenu sile (Branica, 2019.).

Kennedy (1998.) navodi kako je pregovaranje eksplicitna, dobrovoljno dogovorena razmjena između ljudi koji žele nešto jedan od drugoga, tj. to je proces putem kojeg iznalazimo uvjete za dobivanje onoga što želimo od nekoga tko želi nešto od nas, a Fisher i sur. (1999.) definiraju pregovaranje kao proces tijekom kojega dobivamo ono što želimo od drugih, a obilježava ga specifična komunikacija tzv. komunikacija naprijed-nazad koja je primjerena procesu u kojem strane imaju neke zajedničke, ali i neke suprotne interese.

Pregovaranje je proces u kojemu ljudi pronalaze načine usklađivanja međusobnih razlika (Harvard Business Essentials, 2003.) kako bi se postigao dogovor. Nadalje, pregovaranje kao proces društvene interakcije i komunikacije uključuje dvoje ili više ljudi koji samostalno donose odluke i razmjenjuju informacije kako bi se postigao kompromis obzirom da nitko ne može sam ostvariti svoje ciljeve.

Pregovaranje nije proces rezerviran samo za „odabrane pregovarače“ već je ono strategija koju svakodnevno koristimo u vlastitim životima, ponekad i nesvjesno izbjegavajući nesporazume i sukobe tj. izbjegavajući „ili – ili“ situacije koje, najčešće, ne nude prihvatljivo rješenje (bar jednoj strani) (Jurković Majić i Janjić, 2022.).

Ljudi pregovaraju, najčešće, kako bi dogovorili (ispregovarali) podjelu nekog ograničenog resursa, kako bi stvorili nešto novo što niti jedna strana ne bi mogla stvoriti sama, te da bi riješili neki problem ili nesuglasicu s drugom stranom (Lewicki i sur., 2009.).

Bez obzira da li se radi o pregovorima koje vode države, kompanije, sindikati, različite organizacije, pojedinci itd. i bez obzira o temi koja je predmet pregovaranja, teoretičari s područja pregovaranja smatraju da postoji nekoliko zajedničkih karakteristika svih

pregovaračkih situacija (Lewicki i sur., 2009.), a to su postojanje dvije ili više strana (dvoje ili više pojedinaca, grupa, organizacija) u pregovorima dok se pregovori odvijaju među pojedincima unutar grupa ili između grupa; postojanje konflikta, potreba i interesa između dvije ili više strana, a proces pregovaranja je pronalaženje načina prevladavanja konflikata; strane pregovaraju dobrovoljno jer misle da će tijekom procesa pregovaranja ostvariti bolje ishode nego da ne pregovaraju; tijekom pregovaranja odvija se proces „davanja i uzimanja“ koji predstavlja samu bit pregovaranja; strane biraju pregovaranje i nastoje postići dogovor umjesto da se upuste u otvoreni sukob, tj. do pregovaranja dolazi kada strane žele pronaći rješenje nekog konflikta

Jedna od najpoznatijih teorija pregovaranja i ona koja ima najveći utjecaj na razvoj medijacije, jest Harvardski model principijelnog pregovaranja koju su stvorili Fisher i Ury (2003.). Ovaj pregovarački model usmjerava se na zajedničko umjesto na razlike; odvaja probleme od osoba (u pregovaranju se usmjerava na sadržaj i strane zajednički „napadaju“ problem, a ne napadaju se međusobno); usmjerava se na interese i potrebe, a ne na pozicije (uključuju se potrebe svih strana u pregovorima); razmjenjuju se ideje i mogućnosti, daju se informacije i osmišljavaju alternative u kojima obje strane mogu biti na dobitku; koriste se objektivni kriteriji za standarde ponašanja i pokazatelje uspjeha neovisno od volje bilo koje strane u sukobu. (Fisher i sur., 2003.).

Definiranje realnih ciljeva i oblikovanje različitih rješenja (opcija) u kontekstu razumijevanja i ispravnog percipiranja međusobnog odnosa nužno je za pronalaženje mogućnosti da se u pregovorima s drugom stranom postigne sporazum koji u najvećoj mogućoj mjeri zadovoljava potrebe obje strane. Cilj pregovaranja je doći do nečeg boljeg od onog što osoba ima ako ne pregovara (Branica, 2020.). Pregovaranje u obiteljskom kontekstu vrlo je kompleksno i zahtijeva od medijatora da posjeduje i prakticira vještine kojima potiče proces da se uopće dođe do točke pregovaranja, potiče pregovaranje i istraživanje opcija dogovora koji su izvedivi u svakodnevnom životu.

### **2.3 Teorije iz područja komunikacije**

Komunikacija je složena, sveprisutna, svakodnevna vještina svakog čovjeka. Obzirom na prirodu ljudskih odnosa i neizbježnost sukobljavanja, biti u mogućnosti učinkovito komunicirati je jedna od najvažnijih životnih vještina koju čovjek može posjedovati.

Komunikaciju između dviju osoba karakterizira međusobni prijenos poruka i reakcija na verbalne i neverbalne poruke oba sudionika. Pri tome su slanje poruka (verbalnih ili neverbalnih), slušanje i pažljivo opažanje podjednako važni kako bi komunikacijski proces teкао glatko (Ajduković, 2012.).

Komunikacija je dinamičan proces namjernog ili nenamjernog davanja, prenošenja i primanja poruka između dvije i više osoba na verbalan ili neverbalan način - uključujući i uporabu simbola (Šegota, 2003.). Ona je proizvod najmanje dviju osoba koje na verbalan ili neverbalan način stupaju u međusoban interakcijski odnos, iskazujući pritom svoje misli i osjećaje. Komunicira se ne samo s namjerom, nego i bez nje, jer se izbjegavanjem komuniciranja s nekim, šalju, također, određene poruke. Kroz način na koji komuniciramo, smještamo se u određene društvene kontekste, kreiramo proces socijalizacije i bivamo socijalizirani. Jedino adekvatna komunikacija omogućuje zauzimanje adekvatnog mjesta i uloge u određenim društvenim strukturama, a sebe možemo definirati i realizirati jedino u odnosu s drugima, a taj odnos je nemoguće uspostaviti ukoliko se ne uđe u proces komuniciranja (Sorta-Bilajac i Sorta, 2013.).

Teorije iz područja komunikacije proučavaju procese komunikacije koji uključuju selekciju načina prenošenja poruke (jezik, geste, pisanje), dekodiranje poruke od strane primatelja (slušanje, promatranje, čitanje) te odgovor tj. stvaranje reakcije na temelju interpretacije kao i moderaciju socijalnih ponašanja pod utjecajem komunikacije (Branica, 2019.).

30-ih i 40-ih godina prošlog stoljeća u SAD-u započelo je istraživanje područja komunikacije i postavljanje teorija komunikacije, a puni procvat je ta disciplina doživjela nakon Drugog svjetskog rata (Šeba, 2020.). Ipak, ni danas ne postoji konsenzus oko jedne teorije komunikacije koja bi bila prihvatljiva i jednako relevantna za raznorodna područja i vrste komunikacijskih procesa.

Vrste komunikacije najčešće se povezuju s porastom razine pojedinčeve uključenosti u komunikaciju, odnosno, kontekstom u kojem se komunikacija odvija. Prema tome Littlejohn i Foss (2005.) razlikuju interpersonalnu komunikaciju, komunikaciju u grupi, javnu komunikaciju, organizacijsku i masovnu/medijsku komunikaciju. Vejmelka (2019.) navodi kako interakcija kao temelj odnosa obuhvaća interpersonalnu komunikaciju koja je značajan čimbenik u održavanju kvalitetnog partnerskog odnosa.



Definicije interpersonalne komunikacije moguće je razvrstati u skupine starijih i novijih definicija (Žižak, 2012.).

Starije definicije interpersonalne komunikacije usmjerene su na definiranje broja ljudi broja ljudi koji u situaciji licem u lice komuniciraju i navode da taj proces uključuje dvije osobe koje imaju različite uloge i odnose jedne prema drugoj, stvaraju značenja i razmjenu u komunikaciji, sudjeluju u djelomično ili u cjelini namjernom, trajnom procesu (a ne događaju ili seriji događaja), proces komunikacije je dvosmjernan i kumulativan (iskustvo prethodne utječe na sadašnju i svaku buduću komunikaciju) (Berger, 1996.).

Novije definicije usmjeravaju se na psihološku razinu informacija koje sudionici tog procesa imaju jedni o drugima i koriste ih kako bi poruku, odnosno komunikacijski proces i svoj odnos prilagodili drugoj osobi. Prema njima se interpersonalnom komunikacijom smatra i komunikacija u malim grupama, dok su se s druge strane odmaknuli i od krutog tumačenja psihološke razine informacija prema vjerojatnosti minimalnog utjecanja na ponašanje druge osobe. To je omogućilo uključivanje i neosobnih odnosa i komunikacije koja se u njima odvija (primjerice: liječnik-pacijent; nastavnik-učenik) u kategoriju interpersonalne komunikacije (Žižak, 2012.).

Orbe i Bruess (2007.) polaze od pretpostavke kako se interpersonalna komunikacija najčešće odvija između dvije osobe, ali ne obvezno i ne uvijek. Definiraju je kao proces stvaranja i dijeljenja značenja među ljudima koji su međusobno ovisni jedni o drugima, koji su u nekom odnosu i/ili imaju neka saznanja jedni o drugima. Prema tome su obilježja interpersonalne komunikacije međusobno utjecanje dviju ili više osoba, zajedničko, međusobno davanje i razmjena značenja i postojanje raznih razina interpersonalnosti (intimne, bliske i poznaničke) Interpersonalna komunikacije počiva na principima složenosti, ireverzibilnosti i neizbježnosti komunikacije, utemeljenosti komunikacije na pravilima, izloženosti komunikacije utjecaju kulture i moći i mijenjanju komunikacije s razvojem tehnologije (Orbe i Breuss, 2007.).

Obzirom da obiteljska medijacija spada u kategoriju pomagačkih struka i temelji se na interakciji s drugim ljudima (koji su najčešće u konfliktu) za njezinu provedbu i razumijevanje ključno je da medijator ima razumijevanje komunikacije i razvijene komunikacijske vještine. Pomoću tih vještina medijator stječe razumijevanje sudionika medijacije i samog izvođenja postupka medijacije.

Koncept komunikacijskih vještina intenzivno se razvijao tijekom 70-ih i 80-ih godina prošlog stoljeća i to u području mentalnog zdravlja, a potom se počeo prenositi i na druga područja (Žižak, 2012.). Spitzberg (2003.) navodi kako se najintenzivniji razvoj proučavanja komunikacijskih vještina događa u područjima pomagačkih djelatnosti, učenja i poučavanja te iz interkulturalne perspektive.

Komunikacijske vještine dio su socijalnih znanja i vještina odnosno znanja ophođenja s ljudima te ih se kao takve stječe učenjem (Katz, 1974.). Ključne komunikacijske vještine jesu vještine prenošenja vlastitih ideja i osjećaja drugima kako bi ih oni mogli razumjeti na pravi/točan način i vještine slušanja i promatranja drugih kao i razumijevanje njihovih poruka (Ajduković, 2012.).

Komunikacijske vještine su glavno sredstvo rada u pomažućim profesijama (Sladović Franz, 2009.). One su naučeni ili stečeni dio ponašanja te su osnovni pokazatelj kompetentnosti medijatora koji će svoje vještine i znanja primjenjivati u pravom trenutku i s određenom svrhom radi postizanja željenih rezultata. Tijekom svog rada s članovima obitelji, obiteljski se medijator može usmjeriti na vještine slušanja, vještine govorenja (da li osoba govori o sebi ili drugima), stupanj samootkrivanja, jasnoću izrečenog sadržaja, dosljednost u onome što se govori i poštivanje osjećaja i onoga što drugi govori (Branica, 2019.).

Vještina djelotvornog slušanja ključna je za kvalitetnu komunikaciju obzirom da slušanje otvara nove perspektive i ključ je razumijevanja ljudskih odnosa. Tipovi djelotvornog slušanja jesu diskriminativno slušanje, slušanje s razumijevanjem, evaluativno slušanje, empatičko slušanje i dijaloško slušanje. Model djelotvornog slušanja funkcionira kao cirkularni model postavljanja pitanja, usmjerenog slušanja i sažimanja. Aktivno slušanje, koje je ključno u pomažućim profesijama, objedinjuje značajke empatičkog i dijaloškog slušanja (Ajduković, 2012.). U okviru teoretskog i praktičnog dijela nastave na poslijediplomskom studiju obiteljske medijacije, ali i u okviru preddiplomskog i diplomskog studija socijalnog rada kao studenti smo poučavani aktivnom obliku slušanja i to je oblik koji i danas primjenjuju u praksi sa svojim korisnicima, ali i članovima obitelji. Aktivnim slušanjem se što bolje nastoji razumjeti sugovornika i pomoći mu da što jasnije izrazi svoje potrebe probleme i brige (Ajduković, 2012.).

Osim aktivnog slušanja koje podrazumijeva verbalne i neverbalne znakove sugovorniku u kontekstu medijacije i komunikacijskih vještina još su posebno važne vještina postavljanja pitanja (služi prikupljanju unaprijed planiranih informacija i analizirati ih prije i poslije

intervencije); parafraziranje (davanje povratne informacije sudionika da smo ga čuli, “vraćamo mu natrag sadržaj” tj. svojim riječima iznosimo ono što smo čuli uz korištenje ključnih riječi i provjeru da li smo točno razumjeli); reflektiranje („vraćanje natrag emocije” koju smo uočili dok je netko govorio i tako omogućavamo da osoba koja govori razmisli kako se osjeća i zbog čega); empatija (vještina koja uključuje sposobnost razumijevanja emocija drugih i primjernog reagiranja na te emocije); fokusiranje (usmjeravanje na ono što je bitno); sažimanje (povratna informacija kojom nastojimo korisniku prenijeti smisao onog što je bitno, što je korisnik rekao); preoblikovanje (potvrđuje sadržaj poruke tako da se uočavaju potrebe, osjećaji vrednote skrivene u poruci i izražava ih se pozitivno i nedvosmisleno. Cilj je da se istakne pozitivna vrijednost na kojoj se temelji poruka, da se uklone agresivne, negativne i prosudbene implikacije, da se od okrivljavanja pređe na izražavanje potreba, od prošlosti da se usmjerava na budućnost, od individualnog problema ka zajedničkom); normaliziranje (kada sudionici trebaju čuti da situacija kroz koju prolaze, osjećaji s kojima se susreću, dileme, brige i pitanja nisu neuobičajena u kriznim razdobljima. Ipak, ova vještina se koristi oprezno jer svako iskustvo je individualno, a bitni su i trenutak i učestalost korištenja); parcijaliziranje (vještina dijeljenja sadržaja na manje cjeline. U sadržaju sukoba izdvajaju se zasebni, manji dijelovi i stvara se lista problemskih područja i popis spornih pitanja kako bi se postupak medijacije fokusirao) (Breber i Sladović Franz, 2014.).

Obiteljski medijator u svom svakodnevnom radu primjenjuje komunikacijske vještine s ciljem postizanja dogovora, prati sve verbalne i neverbalne znakove partnerske komunikacije što mu omogućava brzu intervenciju i povratnu informaciju (Breber i Sladović Franz, 2014.). U postupku medijacije medijator objema stranama treba osigurati jednako vrijeme za izražavanje. Vještine obiteljskog medijatora glavno su sredstvo za rad i preduvjet za kvalitetnu i uspješnu medijaciju. Kompetentan medijator mora uspostaviti dobar odnos sa sudionicima u postupku, balansirati upotrebu znanja i vještina, vlastitog stila rada, očuvanja osobnih granica i vlastite dobrobiti uz održavanje kvalitete rada.

## **2.4 Sistemska teorija**

Sistemska teorija ili teorija sustava općenito govori da je sustav organizam tj. cjelina koja se sastoji od međusobno povezanih dijelova. Sustav ima svoju strukturu, sastoji se od podsustava, funkcionira na točno određeni način pomoću kojeg se usmjerava na čuvanje svoje cjelovitosti

i napreduje prema zajedničkim ciljevima. Sustav ima svoje granice i unutar njega je uspostavljena točno određena hijerarhija, obrasci komunikacije i odnosa koji se prenose u vremenu. Sustav djeluje u prostoru i odgovara na podražaje makro sustava (Bouchrika, 2023.).

Obzirom na navedene osnovne ideje teorije sustava one se mogu dalje preslikati na obitelj. Obiteljska zajednica predstavlja sustav za sebe, ima svoje zakonitosti, svoje granice, načine i obrasce funkcioniranja, komuniciranja, uspostavljenu hijerarhiju (Wagner Jakab, 2008.). Obiteljski sustav ima svoje podsustave od kojih je sačinjen: partnerski, roditeljski i podsustav djece. Među tim podsustavima postoje odnosi hijerarhijske prirode i specifični obrasci komunikacije (Branica, 2019.). Kako bi se razumjeli procesi na razini cijele obitelji potrebno je imati razumijevanje odnosa podsustava i obrazaca njihove komunikacije.

Teorija obiteljskih sustava objašnjava ponašanje čovjeka u sklopu obitelji koja preuzima ulogu temeljne emocionalne jedinice što znači da su članovi obitelji snažno emocionalno isprepleteni i povezani (Bowen, 1978.). Obitelj ima veliki utjecaj na misli, osjećaje i ponašanja pojedinaca unutar nje, a kao ljudska bića skloni smo jedni drugima nametati podršku, odobrenja, tražiti pozornost reagirajući tako na potrebe, očekivanja i zabrinutost drugih ljudi. Upravo radi toga se javlja emocionalna ovisnost članova obitelji koja stvara veću povezanost, suradnju vezanu uz zaštitu, osiguranje doma i sl. Odnosi članova obitelji mogu biti dijadni (simetrični, komplementarni i recipročni) ili trijadni (koalicija i triangulacija) (Bowen, 1978.). Teorija obiteljskih sustava pruža temelj za razumijevanje potreba cijele obitelji, a ne samo roditelja u sukobu.

Funkcioniranje obiteljskog sustava ogleda se u načinu na koji članovi izražavaju osjećaje i ponašanje, a naročito u situacijama sukoba. Kao i svaki sustav obitelj teži homeostazi, a nemogućnost postizanja balansa vodi u destrukciju sustava. Kako bi se uspostavila homeostatska ravnoteža članovi obitelji zasebno i obitelj kao sistem se mora prilagođavati na promjene unutar i oko obitelji. Ako u obitelji dođe do situacija koje dovode do narušavanja balansa i optimalnog funkcioniranja sustava (npr. bolest, ovisnost, razvod) dolazi do sukoba među članovima obitelji i tada najčešće traže profesionalnu pomoć ili se prepuste destrukciji (Brown, 1999.).

Razvod je jedna od situacija koja uvelike narušava homeostazu obiteljskog sustava i djeluje na sve članove obitelji. Obitelj u svakoj fazi procesa razvoda supružnika teži uspostavljanju nove ravnoteže, novih obrazaca djelovanja, odnosa i komunikacije (Branica, 2019.). U tom slučaju obiteljska medijacija može igrati veliku ulogu prilikom pomoći obitelji da uspostavi novu

ravnotežu i da stvori novi obiteljski sustav. Bowen (1978.) navodi da ukoliko obitelj potraži stručnu pomoć uloga je stručnjaka da identificira obiteljska pravila i pomogne članovima da promijene ona koja ugrožavaju funkcioniranje obiteljskog sustava. Svaka obitelj posjeduje implicitna pravila (nesvjesna pravila o tome kako sustav funkcionira, npr. „otac je alkoholičar, ali o tome ne pričamo“) i eksplicitna pravila koja su svima jasno prikazana. U obiteljskoj medijaciji zadatak je medijatora članovima obiteljskog sustava pomogne da izrade jasna i eksplicitna pravila postupanja, komunikacije i funkcioniranja u budućnosti, a nakon situacije razvoda braka. Eksplicitna pravila lakše se mijenjaju jer su izrečena, ne podrazumijevaju se i iskazuju se kroz pisani sporazum koji sudionici medijacije prihvaćaju i potvrđuju svojim potpisom (Branica, 2019.).

Osim što se obitelj razumijeva kao sustav u kojem su članovi međuovisni i povezani obitelj se treba sagledati u kontekstu šireg sustava u kojem egzistira odnosno u kojem ostvaruje svoje uloge. Urie Bronfenbrenner zagovornik je promatranja konteksta u ekološkom istraživanju ljudskog razvoja te obitelj promatra kao mikrosustav unutar šireg ekološkog okvira koji uključuje školu, radno mjesto roditelja, lokalnu zajednicu i šire društvo (Wagner Jakab, 2008.). Prema Bronfenbrenneru, ljudski razvoj rezultat je stalne interakcije pojedinca s razinama okruženja. Ovakav bio-ekološki pristup obitelji potiče razumijevanje funkcioniranja obitelji, njihovih snaga i potreba kao i usklađenosti s društvenim i prirodnim okruženjem u određenom kulturnom i povijesnom kontekstu. To je poprilično bitno za proces obiteljske medijacije i medijatora jer on cijelo vrijeme mora imati na umu utjecaj kulture na poimanje obrazaca i pravila koja vrijede u nekoj zajednici, a koja imaju utjecaj na obiteljski život i na to kako će članovi obitelji doživjeti događaje iz životnog ciklusa obitelji. Kultura u kojoj se nalazi obiteljski sustav utječe kako će članovi obitelji doživjeti sukob i kako će pristupiti njegovu rješavanju (Branica, 2019.).

### **3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA**

#### **3.1 Cilj i istraživačka pitanja**

Cilj istraživanja ovog rada bio je istražiti i analizirati neka obilježja postupka obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima u Republici Hrvatskoj kao i dobiti subjektivnu procjenu

stručnjaka o zadovoljstvu vlastitom medijatorskom praksom, poteškoćama s kojima se pritom susreću i profesionalnoj podršci koju dobivaju.

U skladu s navedenim ciljem postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Kako obiteljski medijatori koji aktivno provode obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske opisuju obilježja prakse obiteljske medijacije?
2. Kako obiteljski medijatori koji aktivno provode obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske procjenjuju zadovoljstvo vlastitom medijatorskom praksom?
3. Kako obiteljski medijatori koji aktivno provode obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske procjenjuju poteškoće s kojima se susreću prilikom provođenja postupka obiteljske medijacije?
4. Kako obiteljski medijatori koji aktivno provode obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske procjenjuju profesionalnu podršku koju dobivaju prilikom provođenja medijacijske prakse?
5. Koje preporuke daju obiteljski medijatori koji aktivno provode obiteljsku medijaciju u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske vezano uz unapređenje prakse obiteljske medijacije?

### **3.2 Tip nacрта istraživanja i metoda provedbe istraživanja**

U skladu s ciljem istraživanja bilo je planirano korištenje kvantitativnog pristupa prikupljanja i analize podataka, ali obzirom na odaziv od desetero ispitanika autorica je u dogovoru s mentoricom odlučila da će se koristiti kvalitativni pristup s metodom otvorenog kodiranja.

Istraživanje je provedeno pomoću online anketnog upitnika koji se sastoji od ukupno 32 pitanja koja su za cilj imala davanje odgovora na postavljena istraživačka pitanja. Vrijeme trajanja popunjavanja anketnog upitnika je prosječno 30 min. Prije ispunjavanja upitnika ispitanicima je objašnjen cilj i svrha istraživanja. Dalje je slijedio instrument (vidi *Prilog 2*) koji je bio podijeljen u 3 dijela: sociodemografska obilježja ispitanika (6 pitanja), neka obilježja prakse obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske (14 pitanja), subjektivna

obilježja obiteljskih medijatora o vlastitim teškoćama i resursima u provođenju obiteljske medijacije u praksi (12 pitanja).

Provedbu istraživanja odobrilo je Etičko povjerenstvo Pravnog fakulteta u Zagrebu (vidi *Prilog I*). Podaci dobiveni u istraživanju prikupljeni su u razdoblju od veljače do ožujka 2023. godine. Istraživanje je provedeno pomoću online anketnog upitnika sastavljenog u Google Forms obliku. Upitnik je bio u potpunosti anonimn jer nije bila uključena opcija prikupljanja e-mail adresa sudionika te je na taj način njihov identitet bio zaštićen.

Nakon dobivanja suglasnosti Etičkog povjerenstva Pravnog fakulteta Zagreb putem e-maila upućen je prvi pozivni e-mail je početkom veljače odaslan je na v.d. voditelje svakog Obiteljskog centra zasebno. Dobiven je odgovor da, obzirom na novu organizaciju rada, e-mail treba prvo biti upućen v.d. voditeljici Obiteljskog centra koja će tada distribuirati ankete dalje na svaki zasebni centar. Drugi pozivni e-mail je u veljači odaslan v.d. ravnateljici Obiteljskog centra koja je pozitivno odgovorila na njega i distribuirala ga je svim v.d. voditeljima Obiteljskih centara u Hrvatskoj. Na e-mail se u razdoblju od kraja veljače do kraja ožujka 2023. godine na anketni upitnik odazvalo 10 obiteljskih medijatora. Tijekom travnja je odaslan treći pozivni e-mail na adresu v.d. ravnateljice Obiteljskog centra u kojem se umoljava da još jednom pošalje anketne upitnike na Obiteljske centre u Hrvatskoj obzirom da se odazvalo 10 od potencijalnih 22 obiteljskih medijatora no na navedeni e-mail nije dobiven odgovor te više nisu pristizali odgovori na anketni upitnik.

### **3.3 Uzorak**

Namjera istraživača bila je korištenje namjernog, kriterijskog uzorka pri čemu su sudionici istraživanja trebali biti obiteljski medijatori zaposleni u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske te aktivno provoditi obiteljske medijacije. Istraživanju se odazvalo 10 obiteljskih medijatora zaposlenih u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske.

Uzorak ispitanika je bio heterogen po dobi, spolu, profesiji, mjestu rada i dužini radnog staža. Skupinu sudionika sačinjavalo je 9 žena i 1 muškarac u dobi od 31 do 60 godina života s rasponom staža obiteljske medijacije od 5 godina minimalnog do 9 godina maksimalnog radnog staža pri čemu je prosjek bio 7 godina. 5 ispitanika po zanimanju su psiholozi, 4 ispitanika su socijalni radnici i 1 ispitanik je socijalni pedagog. 6 sudionika zvanje obiteljskog

medijatora steklo je pohađajući poslijediplomski sveučilišni specijalistički studij obiteljske medijacije, 3 sudionika je steklo zvanje obiteljskog medijatora pri tečaju u Ministarstvu dok je 1 sudionik stekao zvanje obiteljskog medijatora i na poslijediplomskom studiju i pri tečaju Ministarstva. Istraživanje je pokazalo da se raspon provedenih obiteljskih medijacija kod ispitanika kretao od 391 medijacije do 27 odrađenih medijacija. Većina ispitanika je navela kako u prosjeku provodi jednu medijaciju tjedno dok je najveći broj medijacija u jednom tjednu bio dva do tri. Jedan ispitanik je naveo kako rijetko ima i jednu medijaciju tjedno.

### **3.4 Analiza prikupljenih podataka**

Podaci dobiveni istraživanjem obrađeni su metodom otvorenog kodiranja. Otvoreno kodiranje<sup>11</sup> početna je faza kvalitativne analize podataka. To je metoda u kojoj se podaci početno raščlanjuju i analiziraju kako bi se identificirali koncepti, kategorije ili teme. Uključuje generiranje početnih kodova koji bilježe glavne ideje ili koncepte koji se nalaze i podacima. Otvoreno kodiranje omogućuje istraživanje i otkrivanje obzirom da istraživač ostaje otvoren za nove obrasce i koncepte bez unaprijed određenih kategorija. Istraživač isčitava podatke više puta kako bi identificirao značajne koncepte i značenja. Otvoreno kodiranje pomaže u razvoju sveobuhvatnog razumijevanja podataka identificiranjem širokog raspona ideja i perspektiva.

## **4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA I RASPRAVA**

U nastavku rada biti će prikazani rezultati istraživanja i rasprava o rezultatima.

### **4.1 Neka obilježja prakse obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske**

Prvo istraživačko pitanje imalo je za cilj dati odgovor na to kako obiteljski medijatori koji aktivno provode obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske opisuju obilježja medijatorske prakse (broj provedenih medijacija, broj provedenih sporazuma, broj i

---

<sup>11</sup> Otvoreno kodiranje, dostupno na: <https://pages.cpsc.ucalgary.ca/~saul/wiki/uploads/CPSC681/opencoding.pdf> (pogledano 18.10.2023.)



trajanje medijacijskih susreta, sadržaj medijacijskih susreta i najčešća sporna pitanja, uvjeti u kojima se provodi medijacija, iskustva sa suvoditeljstvom u medijaciji).

#### *4.1.1 Broj provedenih medijacija, sklopljenih sporazuma o trajanje medijacijskih susreta*

Provedeno istraživanje je pokazalo da su stručnjaci zaposleni u Obiteljskim centrima Republike Hrvatskeiskusni medijatori. Najveći broj ispitanika ima 7 godina radnog iskustva na poslovima obiteljskog medijatora. Uzimajući u obzir da je obiteljska medijacija u hrvatsko zakonodavstvo uvedena Obiteljskim zakonom iz 2015. godine (NN 103/15) može se zaključiti kako većina ispitanika ima medijacijsko iskustvo od samih početaka primjene ove socijalne usluge. Tako se pokazalo da je raspon obiteljskih medijacija kod ispitanika na skali od najviše 391 provedene medijacije do najmanje 29.

Krajnji cilj postupka obiteljske medijacije jest postizanje sporazuma kojim su zadovoljne obje strane pri čemu medijator strukturira i olakšava proces u kojem strane donose zajedničke odluke i određuju rješenja kako bi postigle sporazum. Obzirom na gore naveden broj provedenih obiteljskih medijacija broj zaključenih sporazuma varira od maksimalnih 90 do minimalnih 7.

*Autorica rada je tijekom vlastitog iskustva prakse obiteljske medijacije u okviru Praktikumaa obiteljske medijacije, ali i dugogodišnjeg rada na odjelu obiteljsko pravne zaštite u HZSR imala prilike raditi s parovima koji su prošli kroz postupak obveznog savjetovanja i obveznog prvog medijacijskog susreta te primjećuje kako se sporazum vrlo teško postiže. To povezuje s činjenicom da je prvi medijacijski sastanak sukladno čl. 320 st. 3. Obiteljskog zakona (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23) obavezan prije pokretanja razvoda braka ili uređenja odnosa vanbračne zajednice na sudu. Većina takvih sudionika medijacije s kojima je imala prilike raditi na na taj sastanak dođe “radi papira” i nije spreman na dogovor stoga je s takvim sudionicima koji nisu dobrovoljni i spremni na rješavanje spornih pitanja teško postići sporazum.*

Ispitanici su procijenili da jedan medijacijski susret većinom traje 60 minuta i više što je i u skladu s teorijom. Tako prema Robertsu (1988.) jednokratni susret traje najviše 120 do 150 minuta i prikladan je za rješavanje sukoba “jednostavnije prirode”. Ukoliko strane u postupku ne uspiju postići sporazum, a voljne su nastaviti postupak medijator će zakazati novi susret. Višekratni susreti se najčešće održavaju kada su obje strane u medijaciji prožete jakim emocijama što im onemogućuje racionalno i razumno uviđanje situacije. Isto tako višekratni

se postupci upotrebljavaju kada treba provjeriti izvedivost (npr. uključenost trećih osoba) ili pravnu utemeljenost predloženih rješenja. Višekratni susreti održavaju se najčešće kada postoji više problema u središtu sukoba stoga ih se treba segmentirati, razdvojiti i zasebno obrađivati. U točki 1, čl. 10 Pravilnika<sup>12</sup> stoji kako se obiteljska medijacija provodi kao jednokratni medijacijski sastanak ili višekratni medijacijski proces. U točki 2 istog članka stoji kako se jedan medijacijski sastanak provodi u trajanju od 120 minuta, ovisno o složenosti prijepora dok u točki 3 stoji kako se višekratni medijacijski proces sastoji od dva do pet, a iznimno, ako je izgledna mogućnost postizanja sporazuma, do osam sastanaka tijekom nekoliko tjedana, u vremenskim intervalima između susreta, u pravilu svaka dva do tri tjedna, a po potrebi i češće.

*Autorica rada, iz vlastitog iskustva primjećuje kako je njoj osobno najviše odgovaralo kada bi sastanak trajao od 60 do 90 minuta obzirom na težinu medijacije, ali i na količinu drugih zahtjeva na radnom mjestu.*

#### 4.1.2 Provedba predmedijacijskog susreta

Tablica 1. – Različiti načini provođenja pred medijacijskog susreta

	Različiti načini provođenja pred medijacijskog susreta
Zajedničko provođenje pred medijacijskog i prvog susreta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“kad su već prešli toliki put da dobiju potpuniju uslugu.”(5)</i></li> <li>- <i>“načelo ekonomičnosti.”(6)</i></li> <li>- <i>“nakon pred medijacijskog susreta”(10)</i></li> </ul>
Zasebno provođenje pred medijacijskog od prvog susreta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“osim što se i ja mogu bolje pripremiti za medijacijski susret, pokazalo mi se da i stranke u postupku budu spremnije na suradnju i dogovaranje nego kada sam spajala predmedijacijski susret s prvim medijacijskih susretom”(4)</i></li> </ul>
Provođenje pred medijacijskog i prvog susreta obzirom na	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“ukoliko postoje pretpostavke za provedbu obiteljske medijacije nastavljamo sa susretom...”(1)</i></li> <li>- <i>“kako su stranke najčešće upućene od strane HZSR tako dolaze “ne baš dobrovoljno” te tijekom tog prvog, obveznog susreta, procjenjujem jesu li ispunjene pretpostavke za medijaciju. Ne</i></li> </ul>

<sup>12</sup> Pravilniku o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (NN RH 29/21), dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_03\\_29\\_634.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_03_29_634.html) (pogledano 12.10.2023.)

procjenu medijatora	<i>nazivam ga pred medijacijskim susretom, ali prvi dio tog razgovora to jest.“ (2)</i>
Provođenje pred medijacijskog i prvog susreta obzirom na pristanak sudionika na sudjelovanje u medijacijskom postupku	- <i>“ukoliko su korisnici zainteresirani za sudjelovanje u postupku medijacije smatram logičnim nastaviti susret kako bi što bolje iskoristili vrijeme i kako bi korisnici dobili nešto za sebe već u prvom susretu. Tako radim od početka pa sam i navikla na takav način rada.”(7)</i>

U tablici 1 prikazani su odgovori ispitanika na koji način provode predmedijacijski susret. Odgovori ispitanika grupirani su u kategorije: zajedničko provođenje pred medijacijskog i prvog susreta (*“kad su već prešli toliki put da dobiju potpuniju uslugu.”(5)*; *“načelo ekonomičnosti.”(6)*; *“nakon pred medijacijskog susreta”(10)*), zasebno provođenje pred medijacijskog od prvog susreta (*“osim što se i ja mogu bolje pripremiti za medijacijski susret, pokazalo mi se da i stranke u postupku budu spremnije na suradnju i dogovaranje nego kada sam spajala predmedijacijski susret s prvim medijacijskih susretom”(4)*), provođenje pred medijacijskog i prvog susreta obzirom na procjenu medijatora (*“ukoliko postoje pretpostavke za provedbu obiteljske medijacije nastavljamo sa susretom...”(1)*; *“kako su stranke najčešće upućene od strane HZSR tako dolaze “ne baš dobrovoljno” te tijekom tog prvog, obveznog susreta, procjenjujem jesu li ispunjene pretpostavke za medijaciju. Ne nazivam ga pred medijacijskim susretom, ali prvi dio tog razgovora to jest.“ (2)*) i provođenje pred medijacijskog i prvog susreta obzirom na pristanak sudionika na sudjelovanje u medijacijskom postupku (*“ukoliko su korisnici zainteresirani za sudjelovanje u postupku medijacije smatram logičnim nastaviti susret kako bi što bolje iskoristili vrijeme i kako bi korisnici dobili nešto za sebe već u prvom susretu. Tako radim od početka pa sam i navikla na takav način rada.”(7)*).

Na pred medijacijskom susretu medijator upoznaje sudionike medijacije s prednostima postupka medijacije, samim postupkom i ulogama koje oni imaju u postupku, a sve kako bi sami donijeli informiranu odluku o tome da li je medijacija prikladan način rješavanja njihovih obiteljskih prijepora. Isto tako, taj prvi sastanak medijatoru omogućuje da procijeni da li su

ostvarene pretpostavke za ulazak u obiteljsku medijaciju: spremnost na suradnju, kompetentnost sudionika i ravnoteža moći. (Parkinson, 2011). Neki od medijatora u ovoj fazi sa sudionicima potpisuju i predmedijacijski ugovor u kojem se sudionike upoznaje s načinom rada, pravilima medijacije kao i mogućnošću prekida samog postupka u bilo kojem trenutku ukoliko osjete da za njih on više nema smisla kao i mogućnošću prekida od strane medijatora ukoliko zaključi da nisu više ispunjene pretpostavke za provođenje postupka.

*Tijekom provođenja prakse za Praktikum obiteljske medijacije autorica je i sama spajala predmedijacijski susret s prvim susretom, uz suglasnost sudionika. Autorica smatra da je takav način rada praktičan i puno ekonomičniji za same sudionike jer većina njih je zaposlena i nema puno mogućnosti izostajanja s posla kako bi dolazili u institucije. Pred medijacijski susreti koje bi autorica provodila trajali su od 20 do 30 minuta.*

#### 4.1.3 Sadržaj obiteljskih medijacija i najčešća sporna pitanja

Tablica 2. – Sporna pitanja i sadržaj medijacijskih susreta vezanih uz roditeljsku skrb

	Sporna pitanja i sadržaj medijacijskih susreta vezanih uz roditeljsku skrb
Dogovor sudionika oko ostvarivanja osobnih odnosa djeteta i roditelja s kojim dijete ne živi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "vrijeme s djetetom" (1)</li> <li>- „osobni odnosi između roditelja i djece“ (3)</li> <li>- „koliko će vremena provoditi s drugim roditeljem“ (5)</li> <li>- „kada će se djeca viđati s roditeljem koji živi odvojeno“ (6)</li> <li>- „vrijeme koje će dijete provoditi sa roditeljem s kojim ne stanuje“ (8)</li> <li>- "osobni odnosi" (9)</li> </ul>
Dogovor sudionika oko povjere djeteta na stanovanje jednom od roditelja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "s kojim će roditeljem dijete živjeti" (3)</li> <li>- "s kojim će roditeljem djeca živjeti" (5)</li> <li>- "s kojim će roditeljem djeca živjeti" (6)</li> <li>- "mjesto stanovanja djeteta/djece" (8)</li> <li>- "s kojim roditeljem će dijete živjeti" (10)</li> </ul>

Dogovor sudionika oko visine mjesečnog iznosa uzdržavanja djeteta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „uzdržavanje“ (1)</li> <li>- „iznos uzdržavanja“ (3)</li> <li>- „visina alimentacije“ (8)</li> <li>- „alimentacija“ (9)</li> </ul>
Dogovor sudionika oko razmjene informacija vezanih uz dijete	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „način razmjene informacija o djeci“ (1)</li> </ul>
Dogovor sudionika oko podjele bračne imovine	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „podjela bračne stečevine“ (2)</li> </ul>
Dogovor sudionika oko izrade Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „izrada ili izmjena Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi“ (2)</li> <li>- „sadržaji roditeljske skrbi“ (4)</li> <li>- „pitanja iz plana zajedničke RS“ (7)</li> </ul>
Dogovor sudionika oko načina preuzimanja djeteta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „kako će se odvijati preuzimanje“ (5)</li> </ul>
Dogovor sudionika oko organizacije odvojenog života	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „sadržaju RS koja se odnosi na organizaciju života, ponekad organizaciju odvojenog života (za one koji su još u istom kućanstvu)“ (7)</li> </ul>
Dogovor sudionika oko načina informiranja djeteta i drugih osoba	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „način informiranja djeteta, druge osobe, ...“ (5)</li> </ul>

U tablici 2 kategorizirani su odgovori ispitanika koji se odnose na sporna pitanja i sadržaj medijacijskih susreta koje obiteljski medijatori izdvajaju kao najčešća pitanja u postupku medijacije obzirom na iskustvo iz prakse. Najčešća sporna pitanja koja ispitanici izdvajaju vezana su uz dogovor sudionika oko ostvarivanja osobnih odnosa djeteta i roditelja s kojim dijete ne živi (“vrijeme s djetetom“ (1); „osobni odnosi između roditelja i djece“ (3); „koliko će vremena provoditi s drugim roditeljem“ (5); „kada će se djeca viđati s roditeljem koji živi odvojeno“ (6); „vrijeme koje će dijete provoditi sa roditeljem s kojim ne stanuje“ (8); „osobni odnosi“ (9)), dogovor sudionika oko povjere djeteta na stanovanje jednom od roditelja (“s

kojim će roditeljem dijete živjeti“ (3); “s kojim će roditeljem djeca živjeti“ (5); “s kojim će roditeljem djeca živjeti“ (6); “mjesto stanovanja djeteta/djece“ (8); “s kojim roditeljem će dijete živjeti” (10)), dogovor sudionika oko visine mjesečnog iznosa uzdržavanja djeteta („uzdržavanje“ (1); „iznos uzdržavanja”(3); „visina alimentacije” (8); „alimentacija” (9)), dogovor sudionika oko razmjene informacija vezanih uz dijete („način razmjene informacija o djeci” (1)), dogovor sudionika oko podjele bračne imovine („podjela bračne stečevine” (2)), dogovor sudionika oko izrade Plana o zajedničkoj roditeljskog skrbi („izrada ili izmjena Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi“ (2); “sadržaji roditeljske skrbi” (4); „pitanja iz plana zajedničke RS“ (7)), dogovor sudionika oko načina preuzimanja djeteta („kako će se odvijati preuzimanje“ (5)), dogovor sudionika oko organizacije odvojenog života („sadržaju RS koja se odnosi na organizaciju života, ponekad organizaciju odvojenog života (za one koji su još u istom kućanstvu)“ (7)) i dogovor sudionika oko načina informiranja djeteta i drugih osoba („način informiranja djeteta, druge osobe, ...” (5)).

U preporuci Vijeća Europe R(98)1<sup>13</sup> Obiteljska medijacija u Europi naglašavaju se posebna obilježja obiteljskih sukoba zbog kojih je medijacija preporučena kao intervencija koja bi mogla pomoći razriješiti probleme: obiteljskih sporova/sukoba koji uključuju osobe, koje će po definiciji imati, međuovisan i kontinuirani odnos; obiteljskih sukoba/sporova koji se javljaju u kontekstu snažnih emocija; odvojeni život i razvod braka utječu na sve članove obitelji.

Obzirom na navedeno razvidno je kako se obiteljska medijacija u Republici Hrvatskoj još uvijek koristi u dosta uskom i specifičnom području razvoda braka što pokazuju i rezultati ovog istraživanja. Jedan od glavnih razloga tome je što je prema važećem Obiteljskom zakonu (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23) prvi medijacijski susret obavezan ukoliko se prilikom postupka obveznog savjetovanja ne postigne Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi. Za ostale postupke vezane uz obiteljsko-pravnu zaštitu, zaštitu odraslih osoba ili maloljetnih osoba s poremećajima u ponašanju medijacija ni u kojem pogledu nije zakonski obvezujuća već je moguća i dostupna usluga ukoliko su osobe zainteresirane za nju.

Srž medijacije brakorazvoda jest dogovor roditelja oko bitnih stvari vezanih uz zajedničko maloljetno dijete/cu, a koji se ostvaruje putem Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi. Prema Pravilniku o obveznom sadržaju obrasca plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi (NN 123/15)<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Preporuka Vijeća Europe R(98)1, dostupno na:

[https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectID=09000016804ee220](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016804ee220) (pogledano 12.10.2023.)

<sup>14</sup> Pravilnik o obveznom sadržaju obrasca plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi (NN 123/15), dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015\\_11\\_123\\_2345.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_11_123_2345.html) (pogledano 14.10.2023.)

roditelji zajednički uređuju mjesto i adresu stanovanja djeteta, vrijeme koje će dijete provoditi sa svakim od roditelja, način razmjene informacija s davanjem suglasnosti pri donošenju odluka bitnih za dijete kao i razmjene važnih informacija u vezi s djetetom, visinu uzdržavanja djeteta i način na koji će rješavati buduća sporna pitanja. Plan može sadržavati uređenje i drugih bitnih pitanja zajedničkog ostvarivanja roditeljske skrbi za koja roditelji smatraju da su bitna za dijete.

*Iz vlastitog iskustva rada u HZSR autorica može primijetiti kako su i sami djelatnici u sustavu slabo upoznati s postupkom, širinom i prednostima obiteljske medijacije. Autorica dalje navodi kako je u vrijeme dok je još pohađala poslijediplomski studij obiteljske medijacija od kolega koji nisu radili na Odjelu za zaštitu djece, braka i obitelji dobivala upite o tome što to točno studira i što je medijacija.*

#### 4.1.4 Iskustva ispitanika sa su voditeljstvom/ko medijacijom

Tablica 3. – Različita iskustva obiteljskih medijatora sa su voditeljstvom/komedijacijom

	Različita iskustva obiteljskih medijatora sa su voditeljstvom/komedijacijom
Su voditeljstvo kao izvor podrške i osnaživanja za medijatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“To je bilo u samom početku kad smo se kolegica i ja još "učile" medijaciju. Pomoglo mi je da se osjećam hrabrije, sigurnije - ukoliko negdje zapnem da će kolegica "izvući" situaciju.... preporučila bih je na početku kao ohrabrenje“ (1)</i></li> <li>- <i>„pružilo mi je zadovoljstvo i rasterećenje.“ (3)</i></li> <li>- <i>„manje je psihički opterećujuće, dijeli se odgovornost, druga osoba može unijeti novu perspektivu, smatram da se povećava vjerojatnost za sporazum.“ (8)</i></li> </ul>
Su voditeljstvo kao izvor potencijalnih poteškoća za medijatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>„nedostaci što ponekad moraš šutjeti dok suvoditelj priča pa ti kasnije pobjegne misao</i></li> </ul>

	<i>ili se možda oko nečeg ne slažeš sa suvoditeljem.“ (1)</i>
Su voditeljstvo kao prednost u posebno kompleksnim medijacijskim slučajevima	- <i>„preporučila bih je u situacijama visoko konfliktnih strana.“ (1)</i>
Su voditeljstvo kao prednost za medijatore koji nemaju medijacijskog iskustva	- <i>„Iskustvo suvoditeljstva je bilo korisno (iako je bilo zapravo kao dio mentorstva)“ (3)</i>
Zajednička priprema dvaju komedijatora kao prednost u vođenju obiteljske medijacije	- <i>„Iznimno korisno, mogućnost zajedničke pripreme“ (4)</i>
Su voditeljstvo kao izvor učenja za dva medijatora	- <i>„po završenom susretu mogućnost uvida i samouvida u vođenje kolege i vlastito vođenje (ponekad različitost u pristupu i razumijevanju)“ (4)</i>
Su voditeljstvo kao korisna praksa za stručnjake i sudionike medijacije	- <i>„Korisno je i za nas kao stručnjake, a i za naše korisnike posebno kada demonstriramo dobru komunikaciju i međusobno uvažavanje, poštivanje pravila komuniciranja i sl..“ (7)</i>
Odnos su voditelja kao odrednica zadovoljstva ishoda medijacije	- <i>“Imala sam priliku voditi medijaciju zajedno sa kolegom, dakle muško-ženski par u medijaciji koja se ticala razvoda braka stranaka i donošenja Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi. To iskustvo smatram iznimno ugodnim i korisnim. Kolega i ja radimo zajedno dugi niz godina, inače imamo odličan odnos, pun međusobnog uvažavanja i poštovanja. Smatram da je to uvelike doprinijelo i ukupnom dojmu našeg zadovoljstva provedenim postupkom obiteljske medijacije. Međusobno smo se nadopunjavali, nadovezivali, poštujući i</i>



	<i>slušajući jedan drugoga. Upravo radi toga što i inače tako dobro funkcioniramo, nismo imali potrebe unaprijed strogo strukturirati tko će se kada uključiti.“ (7)</i>
Nekompatibilni su voditelji kao izvor negativnog ishoda obiteljske medijacije	- <i>“Nisam bila zadovoljna, jer smo suvoditeljica i ja bile jako različite te susret nije završio sporazumom.” (2)</i>
Su voditeljstvo muško-ženskog para kao odrednica ishoda uspješne medijacije	- <i>“Imala sam priliku voditi medijaciju zajedno sa kolegom, dakle muško-ženski par u medijaciji koja se ticala razvoda braka stranaka i donošenja Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi.“ (7)</i>

U tablici 3 prikazani su rezultati odgovora ispitanika na pitanje o iskustvu provođenja su medijacije. Rezultati su grupirani u sljedeće kategorije: su voditeljstvo kao izvor podrške i osnaživanja za medijatore (*“To je bilo u samom početku kad smo se kolegica i ja još "učile" medijaciju. Pomoglo mi je da se osjećam hrabrije, sigurnije - ukoliko negdje zapnem da će kolegica "izvući" situaciju.... preporučila bih je na početku kao ohrabrenje“ (1); „pružilo mi je zadovoljstvo i rasterećenje.” (3); „manje je psihički opterećujuće, dijeli se odgovornost, druga osoba može unijeti novu perspektivu, smatram da se povećava vjerojatnost za sporazum.” (8)), su voditeljstvo kao izvor potencijalnih poteškoća za medijatore („nedostaci što ponekad moraš šutjeti dok suvoditelj priča pa ti kasnije pobjegne misao ili se možda oko nečeg ne slažeš sa suvoditeljem.“ (1)), su voditeljstvo kao prednost u posebno kompleksnim medijacijskim slučajevima („preporučila bih je u situacijama visoko konfliktnih strana.” (1)), su voditeljstvo kao prednost za medijatore koji nemaju medijacijskog iskustva („Iskustvo suvoditeljstva je bilo korisno (iako je bilo zapravo kao dio mentorstva)“ (3)), zajednička priprema dvaju komedijatora kao prednost u vođenju obiteljske medijacije („Iznimno korisno, mogućnost zajedničke pripreme“ (4)), su voditeljstvo kao izvor učenja za dva medijatora („po završenom susretu mogućnost uvida i samouvida u vođenje kolege i vlastito vođenje (ponekad različitost u pristupu i razumijevanju)“ (4)), su voditeljstvo kao korisna praksa za stručnjake i sudionike medijacije („Korisno je i za nas kao stručnjake, a i za naše korisnike posebno kada demonstriramo dobru komunikaciju i međusobno uvažavanje, poštivanje pravila*

*komuniciranja i sl..” (7)), odnos su voditelja kao odrednica zadovoljstva ishoda medijacije (“Imala sam priliku voditi medijaciju zajedno sa kolegom, dakle muško-ženski par u medijaciji koja se ticala razvoda braka stranaka i donošenja Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi. To iskustvo smatram iznimno ugodnim i korisnim. Kolega i ja radimo zajedno dugi niz godina, inače imamo odličan odnos, pun međusobnog uvažavanja i poštovanja. Smatram da je to uvelike doprinijelo i ukupnom dojmu našeg zadovoljstva provedenim postupkom obiteljske medijacije. Međusobno smo se nadopunjavali, nadovezivali, poštujući i slušajući jedan drugoga. Upravo radi toga što i inače tako dobro funkcioniramo, nismo imali potrebe unaprijed strogo strukturirati tko će se kada uključiti.” (7)), su voditeljstvo muško-ženskog para kao odrednica ishoda uspješne medijacije (“Imala sam priliku voditi medijaciju zajedno sa kolegom, dakle muško-ženski par u medijaciji koja se ticala razvoda braka stranaka i donošenja Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi.” (7)), nekompatibilni su voditelji kao izvor negativnog ishoda obiteljske medijacije (“Nisam bila zadovoljna, jer smo suvoditeljica i ja bile jako različite te susret nije završio sporazumom.” (2)).*

Su voditeljstvo u obiteljskoj medijaciji jest zajednički rad dvaju medijatora (po mogućnosti muškarca i žene) koji bi trebao pružati osjećaj nepristranosti stranama u sukobu i modelirati poželjnu komunikaciju (Sladović Franz, 2019). Pomoć medijatora ljudi obično traže onda kada više ne mogu postići međusobnu, efektivnu komunikaciju i trebaju pomoć treće, nepristrane i neutralne strane. Tada su voditelji mogu, kroz medijacijski proces, poučiti sudionike kako efektivno komunicirati i upotrebljavati komunikacijske vještine. To sudionicima ne mora biti očito iz prve, ali dugoročno će sigurno imati efekta na njihovu daljnju komunikaciju (Elliot i Viet, 2022.). Cilj svakog su voditeljskog procesa jest osigurati „dodatan par očiju i ušiju“ koji mogu pomoći bolje razriješiti sukob, ubrzati medijacijski proces i osnažiti sudionike u medijaciji te bolje organizirati medijaciju i prije samog početka (Epstein i Epstein, 2016.). Suvoditeljstvo se najčešće provodi saiskusnim medijatorom kao parom (npr. iskusnim u nekom određenom području - terapeut, financijski savjetnik, stručnjak za određenu granu prava, itd.) radi bolje kvalitete postupka i veće šanse da se dođe do sporazuma. U nekim slučajevima je suvoditeljstvo nužno (npr. kod medijacije u slučaju međunarodne otmice djeteta kada su roditelji različitih državljanstava pa je potrebno poznavati zakone i običaje jedne i druge države). U Hrvatskoj je u sustavu socijalne skrbi vrlo teško dobiti medijacijski muško-ženski par obzirom da je većina medijatora ženskog spola (što pokazuje i ovo istraživanje).

Autorica iz vlastitog iskustva komedijacije primjećuje kako joj je ono uvelike pomoglo oko vođenja daljnjih medijacijskih postupaka u sklopu Praktikumuma. Iskustvo komedijacije je bilo njeno prvo iskustvo medijacije i puno joj je pomoglo to što nije bila sama, tj. činjenica da je s njom bila kolegica koja je već odradila nekoliko medijacija pa je s njom mogla podijeliti svoje brige, strahove i odgovornost, ali je od nje mogla i učiti. Autorica navodi kako je to za nju bilo ugodno iskustvo te, nakon provedenih ostalih medijacija gdje je bila sama, zaključuje kako bi bilo puno lakše za stručnjake kada bi sve medijacije mogli provoditi u paru. Naime, ponekad je zaista teško nositi se s teškim emocijama sudionika dok je istovremeno potrebno balansirati moć, držati strukturu medijacije, držati se načela i provjeravati pretpostavke. U paru se to sve može podijeliti što uvelike olakšava sam proces za stručnjaka.

#### 4.1.5 Obilježja učinkovito provedene obiteljske medijacije

Tablica 4. – Obilježja učinkovito provedene obiteljske medijacije

	Obilježja učinkovito provedene obiteljske medijacije
Postignut sporazum među sudionicima	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Postignut sporazum ili "podsporazum" - neki mali dogovor koji će se isprobati do sljedećeg susreta“ (2)</i></li> <li>- <i>„... i naravno postizanje sporazuma” (9)</i></li> </ul>
Postignut je osjećaj subjektivnog zadovoljstva obiteljskog medijatora da je ponudio sudionicima sve što je znao	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“da sam ponudila sve što sam znala” (5)</i></li> </ul>
Tijekom medijacije osigurana je atmosfera bez sukoba i optuživanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>„atmosfera bez previše optuživanja...” (2)</i></li> <li>- <i>“...i smanjenje otvorenih sukoba između strana u postupku obiteljske medijacije“ (4)</i></li> </ul>

<p>Tijekom medijacije osigurana je atmosfera u kojoj sudionici mogu iznositi svoje osjećaje, brige i strahove</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Da je sugovornicima omogućeno iznošenje svojih strana priče, briga, potreba, osjećaja, da se međusobno čuju i izraze.” (1)</i></li> <li>- <i>„da su se obje strane osjetile uvažavano od strane medijatora“ (9)</i></li> </ul>
<p>Tijekom medijacije osigurana je atmosfera u kojoj sudionici mogu definirati i razgovarati o spornim pitanjima</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“konstruktivan razgovor o iznesenim spornim pitanjima i sagledavanje pozicija sudionika” (3)</i></li> <li>- <i>“po mom mišljenju učinkovita je ona medijacija koja daje potpunu slobodu sudionicima oko izbora teme čak i kada ona izlaze iz okvira jasno definiranih spornih pitanja (vrlo često je sam odnos tema)“ (6)</i></li> </ul>
<p>Nakon provedene medijacije sudionici bolje razumiju položaj djeteta/ce</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>„bolje razumijevanje položaja djeteta ili djece” (4)</i></li> <li>- <i>„fokus na dijete“ (9)</i></li> <li>- <i>“Kada korisnici medijacije osvijeste da se ne ponašaju u najboljem interesu svoje djece, iako su do dolaska na medijaciju bili suprotnog uvjerenja.” (7)</i></li> </ul>
<p>Tijekom medijacije sudionici spoznaju vlastite obrasce komunikacije</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>„sudionici uz pomoć medijatora spoznaju svoje komunikacijske obrasce” (6)</i></li> <li>- <i>Kada osvijeste da prekidaju partnerski odnos a da roditeljski nastavljaju dok god su živi te da je minimum međusobne komunikacije nužan za dobrobit njihove djece.” (7)</i></li> <li>- <i>„unaprjeđenje komunikacije (8)</i></li> <li>- <i>„usmjeravanje roditelja ka međusobnoj pozitivnoj komunikaciji“ (9)</i></li> <li>- <i>“Bolja komunikacija“ (4)</i></li> </ul>
<p>Sudionici medijacije uviđaju vlastitu odgovornost u sukobu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Prihvatanje odgovornosti“ (8)</i></li> <li>- <i>„uvažavanje potreba svih strana bez prebacivanja odgovornosti“ (9)</i></li> </ul>

Sudionici medijacije su informirani o mogućnostima rješavanja sukoba	- <i>“Roditelji su informirani da postoji alternativno rješavanje spora, uslugu koju mogu besplatno koristiti“ (9)</i>
Sudionici medijacije osvještavaju vlastiti doprinos koji održava sukob	- <i>„sudionici uz pomoć medijatora spoznaju... vlastitom doprinos u generiranju i održavanju sukoba oko spornih pitanja koja iz toga proizlaze“ (6)</i>
Tijekom medijacije sudionici su usmjereni ka budućnosti	- <i>„atmosfera... okrenuta ka budućnosti“ (2)</i>

U tablici 4 grupirani su odgovori ispitanika na pitanje o tome kako procjenjuju obilježja učinkovito provedene obiteljske medijacije. Odgovori su grupirani u sljedeće kategorije: postignut sporazum među sudionicima (*“Postignut sporazum ili "podsporazum" - neki mali dogovor koji će se isprobati do sljedećeg susreta“ (2); „... i naravno postizanje sporazuma“ (9)*); postignut je osjećaj subjektivnog zadovoljstva obiteljskog medijatora da je ponudio sudionicima sve što je znao (*“da sam ponudila sve što sam znala“ (5)*); tijekom medijacije osigurana je atmosfera bez sukoba i optuživanja (*„atmosfera bez previše optuživanja...“ (2); „...i smanjenje otvorenih sukoba između strana u postupku obiteljske medijacije“ (4)*); tijekom medijacije osigurana je atmosfera u kojoj sudionici mogu iznositi svoje osjećaje, brige i strahove (*“Da je sugovornicima omogućeno iznošenje svojih strana priče, briga, potreba, osjećaja, da se međusobno čuju i izraze.“ (1), „da su se obje strane osjetile uvažavano od strane medijatora“ (9)*); tijekom medijacije osigurana je atmosfera u kojoj sudionici mogu definirati i razgovarati o spornim pitanjima (*“konstruktivan razgovor o iznesenim spornim pitanjima i sagledavanje pozicija sudionika“ (3), “po mom mišljenju učinkovita je ona medijacija koja daje potpunu slobodu sudionicima oko izbora teme čak i kada ona izlaze iz okvira jasno definiranih spornih pitanja (vrlo često je sam odnos tema)“ (6)*); nakon provedene medijacije sudionici bolje razumiju položaj djeteta/ce (*„bolje razumijevanje položaja djeteta ili djece“ (4), „fokus na dijete“ (9), “Kada korisnici medijacije osvijeste da se ne ponašaju u najboljem interesu svoje djece, iako su do dolaska na medijaciju bili suprotnog uvjerenja.“ (7)*); tijekom medijacije sudionici spoznaju vlastite obrasce komunikacije (*„sudionici uz pomoć medijatora spoznaju svoje komunikacijske obrasce“ (6), „Kada osvijeste da prekidaju partnerski odnos a da roditeljski nastavljaju dok god su živi te da je minimum međusobne*

*komunikacije nužan za dobrobit njihove djece.” (7), „unaprjeđenje komunikacije (8), „usmjeravanje roditelja ka međusobnoj pozitivnoj komunikaciji“ (9), “Bolja komunikacija“ (4)); sudionici medijacije uviđaju vlastitu odgovornost u sukobu (“Prihvatanje odgovornosti“ (8), „uvažavanje potreba svih strana bez prebacivanja odgovornosti“ (9)); sudionici medijacije su informirani o mogućnostima rješavanja sukoba (“Roditelji su informirani da postoji alternativno rješavanje spora, uslugu koju mogu besplatno koristiti“ (9)); sudionici medijacije osvještavaju vlastiti doprinos koji održava sukob („sudionici uz pomoć medijatora spoznaju... vlastitom doprinos u generiranju i održavanju sukoba oko spornih pitanja koja iz toga proizlaze” (6)); tijekom medijacije sudionici su usmjereni ka budućnosti („atmosfera... okrenuta ka budućnosti“ (2)).*

Sladović Franz (2019.) kazuje kako je cilj svake medijacije racionalno donošenje odluka uzimajući u obzir cjelokupne potrebe svih sudionika medijacijskog procesa. Sudionici u proces sami donose sadržaj sukoba i sami dolaze do rješenja istog uz vodstvo medijatora koji im olakšava komunikacijski proces koji je očito teško narušen. Svaki uspješni medijacijski proces završava sporazumom kojim su obje strane u medijaciji zadovoljne i zajedničkim snagama su došle do njega. Ipak, ponekad, medijacijski proces ne mora završiti sporazumom, ali može biti uspješan jer je stranama modelirao način ne nasilne i konstruktivne komunikacije, da su se strane osjećale ugodno u samom procesu, da im je dano prostora “da ih se čuje”, da nisu osjetile pristranost i naginjanje medijatora jednoj strani, itd. Navedeno su pokazali i rezultati istraživanja.

Ajduković (2020.) govori o evaluaciji postignuća obiteljske medijacije te navodi kako medijatori žele znati postizu li ciljeve kojima medijacija služi, postizu li u životima članova obitelji koji su uključeni u medijaciju one promjene koje su željene (ako ne, zbog čega, a ako da, koji su elementi promjene), jesu li promjene trajne, može li se medijacijski proces unaprijediti, itd. Također, medijatori mogu evaluirati i sebe kao stručnjaka - da li je ponudio sve što je znao (tehnike, intervencije) da bi se došlo do sporazuma, kako se osjećao u procesu, da li je više bio sklon jednoj strani ili je uspio održati nepristranost i neutralnost, itd. Sve navedeno medijatori mogu proraditi u procesu supervizije.

*Autorica se slaže sa svime što su i sami kolege u istraživanju naveli. Smatra da je učinkovito provedena obiteljska medijacija kompilacija iskustva koje ima medijatora da iskoristi sve raspoložive alate (tehnike i intervencije) koje ima „u rukavu“, a kojima će, sudionicima od kojih su većinom konfliktni i nesuradljivi pomoći da se pomaknu iz svojih pozicija i da osvijeste*

potrebe djece, drugog sudionika i svoje te na taj način prilagode obrasce komunikacije i pomaknu se od konfliktnih prema suradljivima.

#### 4.1.6 Kapaciteti Obiteljskih centara za provođenje postupaka obiteljske medijacije

Tablica 5. – Različite perspektive obiteljskih medijatora o procjeni kapaciteta Obiteljskih centara za provođenje obiteljske medijacije

	Različite perspektive obiteljskih medijatora o procjeni kapaciteta Obiteljskih centara za provođenje obiteljske medijacije
Obiteljski medijatori su zadovoljni kapacitetima Obiteljskih centara za provođenje obiteljske medijacije	- <i>“Naša Područna služba ima zaposlena 2 obiteljska medijatora što trenutno zadovoljava potrebe.” (1)</i>
Obiteljski medijatori su donekle zadovoljni kapacitetima Obiteljskih centara za provođenje obiteljske medijacije	- <i>“Donekle zadovoljavajućim” (4)</i> - <i>“dovoljni” (7)</i> - <i>“dovoljan broj, međutim postoji veliki potencijal u populaciji, a što se ne koristi” (10)</i> - <i>“Vrlo dobro” (9)</i>
Obiteljski medijatori smatraju da je potreban veći broj zaposlenih medijatora	- <i>“s obzirom na broj medijatora trenutno zaposlenih i zahtjeva, u područnoj službi u kojoj radim je premalo medijatora.” (3)</i> - <i>“Potreban je veći broj medijatora” (8)</i>

U tablici 5 prikazani su odgovori ispitanika na pitanje o subjektivnoj procjeni kapaciteta Obiteljskih centara za provođenje obiteljske medijacije u pogledu zaposlenih obiteljskih

medijatora. Odgovori su grupirani u kategorije: obiteljski medijatori su zadovoljni kapacitetima Obiteljskih centara za provođenje obiteljske medijacije (*“Naša Područna služba ima zaposlena 2 obiteljska medijatora što trenutno zadovoljava potrebe.”* (1)); obiteljski medijatori su donekle zadovoljni kapacitetima Obiteljskih centara za provođenje obiteljske medijacije (*“Donekle zadovoljavajućim”* (4), *“dovoljni”* (7), *“dovoljan broj, međutim postoji veliki potencijal u populaciji, a što se ne koristi”* (10), *“Vrlo dobro”* (9)); obiteljski medijatori smatraju da je potreban veći broj zaposlenih medijatora (*“s obzirom na broj medijatora trenutno zaposlenih i zahtjeva, u područnoj službi u kojoj radim je premalo medijatora.”* (3); *“Potreban je veći broj medijatora”* (8)).

Prema važećem Registru obiteljskih medijatora<sup>15</sup> u Hrvatskoj je u Obiteljskim centrima trenutno zaposleno ukupno 22 obiteljska medijatora dok ih je u Registar upisano ukupno 47.

U Obiteljskom centru Grada Zagreba zaposleno je troje medijatora, u Obiteljskom centru Zagrebačke županije, Splitu, Senju i Rijeci dvoje, a u ostalim Obiteljskim centrima po jedan medijator. Prilikom prikupljanja podataka za ovo istraživanje iz jednog Obiteljskog centra dobivena je informacija da u periodu prikupljanja podataka nisu imali raspoloživog niti jednog obiteljskog medijatora koji bi mogao sudjelovati u istraživanju.

Autorica smatra da je, obzirom na stanje u praksi i broj zahtjeva koji svakodnevno pristiže u rad, svakako preporuka da se broj zaposlenih obiteljskih medijatora u Obiteljskim centrima poveća.

#### 4.1.7 Prostorni uvjeti i opremljenost Obiteljskih centara za održavanje postupaka obiteljske medijacije

Tablica 6. - Različite perspektive obiteljskih medijatora o prostornim uvjetima Obiteljskih centara za provođenje obiteljske medijacije

	Različite perspektive obiteljskih medijatora o prostornim uvjetima Obiteljskih centara za provođenje obiteljske medijacije
Obiteljski medijatori su zadovoljni prostornim	- <i>“zadovoljavajući”</i> (1)

<sup>15</sup> Registar obiteljskih medijatora, dostupno na <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Socijalna%20politika/Evidencije/Registar%20obiteljskih%20medijatora%202023.pdf> (pogledano 19.08.2023.)



uvjetima centara	Obiteljskih	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“naša Područna služba ima prostorne uvjete za nesmetan rad i provođenje obiteljske medijacije” (3)</i></li> <li>- <i>“odlično” (6)</i></li> <li>- <i>“zadovoljavajućim” (7)</i></li> <li>- <i>“u našoj Područnoj službi imamo prostoriju namijenjenu za održavanje medijacijskih susreta, a koju znamo koristiti i za savjetovanje” (10)</i></li> </ul>
donekle prostornim Obiteljskih centara	zadovoljni uvjetima	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“dobrim” (2)</i></li> <li>- <i>“dobri” (8)</i></li> </ul>
zadovoljni uvjetima centara	prostornim Obiteljskih	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“u nekim OC su prostorije pre malene pa se ne može osigurati dovoljan razmak između sudionika, naročito ako ih je više od dvoje ili ako su prisutni prevoditeljica ne može se koristiti u isto vrijeme dvije prostorije u npr. “šatl” medijaciji...“(4)</i></li> <li>- <i>“trebali bi biti malo bolji-kancelarija u kojoj radim je skućena, mala i jedva stanu 3 stranke, ali sam u njoj sama pa je to velika prednost” (5)</i></li> </ul>
trebaju odobrenje voditelja za korištenje određenih prostorija	medijatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>u nekim ima dovoljno prostorija, ali se ne mogu koristiti bez posebnog odobrenja voditelja” (4)</i></li> </ul>

U tablici 6 prikazane su različite perspektive obiteljskih medijatora o prostornim uvjetima Obiteljskih centara za provođenje obiteljske medijacije. Odgovori su grupirani u kategorije: obiteljski medijatori su zadovoljni prostornim uvjetima Obiteljskih centara (*“zadovoljavajući” (1), “naša Područna služba ima prostorne uvjete za nesmetan rad i provođenje obiteljske medijacije” (3), “odlično” (6), “zadovoljavajućim” (7), “u našoj Područnoj službi imamo prostoriju namijenjenu za održavanje medijacijskih susreta, a koju znamo koristiti i za savjetovanje” (10)*); obiteljski medijatori su donekle zadovoljni prostornim uvjetima Obiteljskih centara (*“dobrim” (2), “dobri” (8)*); obiteljski medijatori nisu zadovoljni

prostornim uvjetima Obiteljskih centara (*“u nekim OC su prostorije pre malene pa se ne može osigurati dovoljan razmak između sudionika, naročito ako ih je više od dvoje ili ako su prisutni prevoditeljica ne može se koristiti u isto vrijeme dvije prostorije u npr. “šatl” medijaciji... “(4), “trebali bi biti malo bolji-kancelarija u kojoj radim je skućena, mala i jedva stanu 3 stranke, ali sam u njoj sama pa je to velika prednost” (5)); obiteljski medijatori trebaju odobrenje voditelja za korištenje određenih prostorija („u nekim ima dovoljno prostorija, ali se ne mogu koristiti bez posebnog odobrenja voditelja” (4)).*

Sukladno čl. 8 Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (NN 29/2021) koji govori o prostornim uvjetima za provođenje obiteljske medijacije u st. 1 stoji da se obiteljska medijacija provodi u posebnom prostoru, opremljenom i prilagođenom za provođenje individualnih ili grupnih postupaka adekvatnog rješavanja obiteljskih sukoba i sporova te obiteljske medijacije, a u st 2. da se, iznimno, obiteljska medijacija može djelomično ili u cijelosti provoditi na daljinu, prema prijedlogu obiteljskog medijatora (online).

*Autorica je tijekom svog rada u HZSR, PU Rijeka imala iskustvo kako prostorni uvjeti nisu bili prikladni za rad sa strankama. U jednom periodu je ured i telefonsku liniju dijelila s tri kolegice i kada bi se primale stranke uvjeti rada su bili pomalo kaotični. To su primjećivale i same stranke te nisu bili zadovoljne načinom na koji ih se prima. U kasnijem periodu autorica je ured dijelila s jednom kolegicom, ali je taj ured bio toliko malen da je uz dvije socijalne radnice jedva stala još jedna osoba u njega.*

#### *4.1.8 Procjena medijatora o vlastitim profesionalnim kapacitetima za provođenje obiteljske medijacije s obzirom na ostale profesionalne uloge u Obiteljskom centru*

*Tablica 7. – Različite profesionalne uloge koje medijatori imaju u Obiteljskom centru obzirom na područje rada*

	Različite profesionalne uloge koje medijatori imaju u Obiteljskom centru obzirom na područje rada
Obiteljski medijatori koji u Obiteljskom centru provode isključivo medijacije	- <i>“trenutno sam jedini medijator u svojoj županiji tako da se radi toga manje bavim pružanjem ostalih usluga koje se onda raspoređuju drugim kolegama” (1)</i>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“s obzirom na velik broj zahtjeva ponekad radimo samo obiteljsku medijaciju i nema prostora za pružanje drugih usluga” (4)</i></li> </ul>
<p>Obiteljski medijatori koji provode medijacije i imaju druge profesionalne uloge u Obiteljskom centru</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“ostale profesionalne uloge uzimaju mi mnogo vremena, ali trenutno nemamo puno zahtjeva za obiteljsku medijaciju stoga sam se u mogućnosti kvalitetno posvetiti provedi obiteljske medijacije (imam dovoljno vremena za pripremu)” (3)</i></li> <li>- <i>“jako je važno da znam što radim - kako radi u malom mjestu, gdje ne postoje savjetovatelji najveća je muka da se razdvoje uloge savjetovatelja i medijatora. Događa se da se te dvije uloge preklapaju jer ljudi nakon dolaska na medijaciju ili prije nje budu uključeni u savjetovateljske procese. Zato jako jako naglašava što radimo na kojem susretu. Ja mogu razdvojiti te uloge, ali je nekad strankama jako teško” (5)</i></li> <li>- <i>“Mogu uskladiti ostale poslove sa provođenjem postupka medijacije” (7)</i></li> <li>- <i>“mogu i dalje raditi medijaciju” (9)</i></li> <li>- <i>“s obzirom na mali broj zahtjeva tijekom godine nemam poteškoća oko usklađivanja ostalih profesionalnih uloga koje imam tijekom radnog vremena” (10)</i></li> </ul>

U tablici 7 prikazane su različite profesionalne uloge koje medijatori obavljaju u Obiteljskom centru. Odgovori ispitanika grupirani su u dvije kategorije: obiteljski medijatori koji u Obiteljskom centru provode isključivo medijacije (*“trenutno sam jedini medijator u svojoj županiji tako da se radi toga manje bavim pružanjem ostalih usluga koje se onda raspoređuju drugim kolegama” (1)*, *“s obzirom na velik broj zahtjeva ponekad radimo samo obiteljsku medijaciju i nema prostora za pružanje drugih usluga” (4)*) i obiteljski medijatori koji provode medijacije i imaju druge profesionalne uloge u Obiteljskom centru (*“ostale profesionalne uloge uzimaju mi mnogo vremena, ali trenutno nemamo puno zahtjeva za*

*obiteljsku medijaciju stoga sam se u mogućnosti kvalitetno posvetiti provedi obiteljske medijacije (imam dovoljno vremena za pripremu)” (3), “jako je važno da znam što radim - kako radi u malom mjestu, gdje ne postoje savjetovatelji najveća je muka da se razdvoje uloge savjetovatelja i medijatora. Događa se da se te dvije uloge preklapaju jer ljudi nakon dolaska na medijaciju ili prije nje budu uključeni u savjetovateljske procese. Zato jako jako naglašava što radimo na kojem susretu. Ja mogu razdvojiti te uloge, ali je nekad strankama jako teško” (5), “Mogu uskladiti ostale poslove sa provođenjem postupka medijacije” (7), “mogu i dalje raditi medijaciju” (9), “s obzirom na mali broj zahtjeva tijekom godine nemam poteškoća oko usklađivanja ostalih profesionalnih uloga koje imam tijekom radnog vremena” (10)).*

Prema. čl. 187 st. 1. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22 i 71/23) djelatnici Obiteljskih centara, u okviru svojih djelatnosti, pružaju usluge savjetovanja, psihosocijalnog savjetovanja, obiteljske medijacije i psihosocijalnog tretmana radi prevencije nasilničkog ponašanja.

U st. 2. istog gore navedenog čl. propisano je da djelatnici Obiteljskog centra u okviru svoje djelatnosti obavljaju i poslove savjetodavnog i preventivnog rada i druge stručne poslove koji se odnose na: savjetovanje u vezi s brakom, roditeljstvom i partnerskim odnosima; poticanje odgovornog roditeljstva i obiteljske solidarnosti; potporu roditeljima u ispunjavanju prava, dužnosti i odgovornosti u odgoju i obrazovanju djece; pružanje podrške u pripremi za roditeljstvo mladih partnera i trudnica te podrške roditeljima u ranoj brizi i podizanju djece; razvoj socijalizacijskih vještina djece i mladih, posebno komunikacijskih vještina i nenasilnog rješavanja sukoba među djecom i mladima; razvoj komunikacije i tolerancije u mladenačkim i partnerskim odnosima; prevenciju zlostavljanja i zanemarivanja, problema u ponašanju te ovisnosti djece i mladih; organiziranje i provođenje edukacije potencijalnih posvojitelja i organiziranje grupne podrške; podršku žrtvama obiteljskog nasilja; poticanje i razvoj programa rada u zajednici koji su potpora roditeljima, obitelji, djeci i mladeži i drugim socijalno osjetljivim skupinama; provođenje posebnih obveza maloljetnika prema propisu koji se urešuje izvršavanjem sankcija izrečenih maloljetnicima; osiguravanje provođenja odluke o ostvarivanju osobnih odnosa djeteta pod nadzorom; obavljanje drugih poslova utvrđenih ovim Zakonom, posebnim propisima i statutom Obiteljskog centra.

Zanimljivo bi bilo istražiti specifičnosti onih obiteljskih medijatora koji u Obiteljskim centrima obavljaju samo ulogu medijatora i onih koji uz uloge medijatora imaju i druge profesionalne uloge.

Dalje u tekstu biti će prikazana subjektivna obilježja obiteljskih medijatora o vlastitim teškoćama i resursima u provođenju obiteljske medijacije.

## **4.2 Subjektivna obilježja obiteljskih medijatora o vlastitim poteškoćama i resursima u provođenju obiteljske medijacije u praksi te preporuke koje daju vezano uz unapređenje prakse obiteljske medijacije**

Drugo, treće i četvrto istraživačko pitanje za cilj su imala ispitati kako obiteljski medijatori koji aktivno provode obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske procjenjuju zadovoljstvo vlastitom medijatorskom praksom, kako obiteljski medijatori koji aktivno provode obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske procjenjuju poteškoće s kojima se susreću prilikom provođenja medijacijske prakse i kako obiteljski koji aktivno provode obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske procjenjuju profesionalnu podršku koju dobivaju prilikom provođenja medijacijske prakse, a peto istraživačko pitanje za cilj je imalo ispitati koje preporuke daju obiteljski medijatori koji aktivno provode obiteljsku medijaciju u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske vezano uz unapređenje prakse obiteljske medijacije.

### *4.2.1 Procjena ispitanika zadovoljstvom vlastitim radom i medijatorskim kompetencijama prilikom obavljanja medijatorske prakse*

*Tablica 8. – Kako obiteljski medijatori procjenjuju zadovoljstvo vlastitom medijatorskom praksom i kompetencijama*

	Procjena zadovoljstva obiteljskih medijatora vlastitom medijatorskom praksom i medijatorskim kompetencijama
Uspješnost primjene načela obiteljske medijacije	- „Smatram da uspijevam zadržati neutralnost i nepristranost tijekom svih susreta...Neutralnost, nepristranost jer to smatram vrlo bitnim u radu sa osobama koje su u sukobu, a tim više što su u najvećem broju korisnici muškarci i žena (povećava mogućnost doživljaja pristranosti)“ (1)

	- <i>“nepristranošću i neutralnošću...” (10)</i>
Uspješnost primjene pravila rada	- <i>„pozivam sudionike da slušaju jedan drugoga, poštujući pravila na koja ih tijekom susreta pozivam, smatram da je i to velika promjena i dobrobit medijacije koja vodi prema boljem odnosu i povećava mogućnost efikasnijih rješavanja sukoba u budućnosti” (1)</i> - <i>„kao i vraćanje na poštivanje pravila rada.” (3)</i>
Uspješnost ishoda medijacije	- <i>“Volim raditi postupak obiteljske medijacije. To je potpuno drugačiji rad za većinu korisnika i dobivam pozitivne povratne reakcije te unatoč čestom ne postizanju sporazuma čini mi se da se dogodilo nešto pozitivno u vrlo stresnom trenutku za korisnike” (2)</i> - <i>„oslobodila sam se okova ideje da je uspješna medijacija ona koja rezultira sporazumom” (8)</i>
Zadovoljstvo temeljeno na obrazovanju za obiteljskog medijatora	- <i>“Svoje obrazovanje na PDS iz obiteljske medijacije smatram kvalitetnim i osjećam se kvalificiranom za provedbu obiteljske medijacije“ (3)</i>
Mogućnost korištenja profesionalne podrške	- <i>„Ono što mi nedostaje jest supervizija i razmjena iskustva s kolegama jer sam dvije godine bila izvan posla tj. nisam provodila obiteljsku medijaciju radi 2 porodiljna dopusta” (3)</i> - <i>„nema dovoljno vremena za... praćenje stručne literature na radnom mjestu” (4)</i>
Količina zahtjeva za obiteljskom medijacijom	- <i>“Zadovoljna sam svojim radom na poslovima obiteljskog medijatora, ali smo preplavljeni brojem postupaka medijacije“ (4)</i>
Količina drugih poslova koje medijatori obavljaju u sklopu svog radnog mjesta	- <i>„preplavljeni smo drugim postupcima“ (4)</i>

<p>Iskustvo provođenja obiteljskih medijacija</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Vrlo sam zadovoljna - sada više nisam “ustrášena” kao na početku rada, a sam postupak medijacije mi odlično leži tako da prirodno i neusiljeno mogu odraditi medijaciju” (5)</i></li> <li>- <i>„iskustvo...“ (7)</i></li> </ul>
<p>Općenita procjena zadovoljstva obiteljskih medijatora svojim radom i kompetencijama na poslovima obiteljskih medijatora</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“zadovoljna” (6)</i></li> <li>- <i>“vrlo sam zadovoljna” (7)</i></li> <li>- <i>“nisam loša, ne uspoređujem se s drugima“ (9)</i></li> <li>- <i>“općenito sam zadovoljan vlastitim radom na ovim poslovima“ (1)</i></li> </ul>
<p>Zadovoljstvo osobnim stilom provođenja medijacija</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“zadovoljstvo je visoko, osim što jako volim medijaciju, našla sam način (model medijacije) koji odgovara potrebama sudionika (emotivnim prvenstveno)“ (8)</i></li> </ul>
<p>Zadovoljstvo osobnim napretkom u radu medijatora</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>„zadovoljna sam napretkom koji vidim kod sebe” (9)</i></li> </ul>
<p>Količina vremena koju medijatori imaju za pripremu na medijacijski susret</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“zadovoljna sam vlastitim radom jer imam dovoljno vremena za pripremiti se za svaki susret” (10)</i></li> <li>- <i>„nema dovoljno vremena za pripremu“ (4)</i></li> </ul>
<p>Razvijenost komunikacijskih vještina i njihovu primjenu u postupku medijacije</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“komunikacijskim vještinama” (2)</i></li> <li>- <i>„...informiranje o roditeljstvu, tj. utjecaju sukoba na djecu, reflektiranje... Informiranje o roditeljstvu je ono što svakodnevno radimo u savjetodavno radu Obiteljskog centra pa mi je vrlo bliska tema. reflektiranjem si partneri osvijeste osjećaje i pokušaju sagledati situaciju iz “cipela” onog drugog” (3)</i></li> <li>- <i>„...informiranjem, normaliziranjem, ...” (4)</i></li> <li>- <i>“pregovaranje” (6)</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>komunikacijske vještine stečene dugogodišnjim radom i završenim edukacijama” (7)</i></li> <li>- <i>“posvećeno slušanje i reflektiranje individualnih i interakcijskih obrazaca jer mi se u praksi navedeno pokazalo najučinkovitije” (8)</i></li> <li>- <i>„...slušanjem i parafraziranjem“ (10)</i></li> </ul>
Sposobnost držanja strukture procesa medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“držanje strukture,... Inače funkcioniram po principu dobre organizacije i zato mi je struktura važna jer se i ja tada bolje snalazim i znam u kojoj smo fazi procesa.“ (3)</i></li> <li>- <i>„jasna struktura mi pomaže da imam kontrolu nad tijekom procesa i vođenja obiteljske medijacije” (10)</i></li> </ul>
Sposobnost provođenja online medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“provođenjem online medijacije - jer pruža prednosti kao što su medijacija u dva ili tri grada, dvije ili tri države i sve druge prednosti digitalne medijacije...“ (4)</i></li> </ul>
Zadovoljstvo osobnim karakteristikama medijatora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“metakognitivnim vještinama - što zna u svakom trenu što radim i zašto to radim - pitanje koje postavljam, intervenciju koju činim i sl.” (5)</i></li> <li>- <i>“smirenost“ (7)</i></li> </ul>
Uspješnost uspostave odnosa sa sudionicima medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>„uspostavom odnosa, ostvarivanjem neutralnog odnosa sa sudionicima“ (4)</i></li> <li>- <i>“prvenstvo u razumijevanju klijenata” (9)</i></li> </ul>
Uspješnost informiranja sudionika o prednostima obiteljske medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>„...jasnoćom pri upoznavanju strana u postupku s prednostima obiteljske medijacije“ (10)</i></li> </ul>

U tablici broj 8 prikazano je kako obiteljski medijatori procjenjuju zadovoljstvo vlastitom medijatorskom praksom i medijatorskim kompetencijama. U anketnom upitniku to su bila dva odvojena pitanja, ali prilikom obrade podataka autorica primjećuje kako se odgovori u oba pitanja ponavljaju pa su rezultati prikazani skupno u jednoj tablici. Odgovori ispitanika grupirani su u 18 kategorija: uspješnost primjene načela obiteljske medijacije („*Smatram da*



*uspijevam zadržati neutralnost i nepristranost tijekom svih susreta...Neutralnost, nepristranost jer to smatram vrlo bitnim u radu sa osobama koje su u sukobu, a tim više što su u najvećem broju korisnici muškarci i žena (povećava mogućnost doživljaja pristranosti)“ (1), “nepristranošću i neutralnošću...” (10)); uspješnost primjene pravila rada („pozivam sudionike da slušaju jedan drugoga, poštujući pravila na koja ih tijekom susreta pozivam, smatram da je i to velika promjena i dobrobit medijacije koja vodi prema boljem odnosu i povećava mogućnost efikasnijih rješavanja sukoba u budućnosti”“ (1), „kao i vraćanje na poštivanje pravila rada.“ (3)); uspješnost ishoda medijacije (“Volim raditi postupak obiteljske medijacije. To je potpuno drugačiji rad za većinu korisnika i dobivam pozitivne povratne reakcije te unatoč čestom ne postizanju sporazuma čini mi se da se dogodilo nešto pozitivno u vrlo stresnom trenutku za korisnike” (2), „oslobodila sam se okova ideje da je uspješna medijacija ona koja rezultira sporazumom” (8)); zadovoljstvo obrazovanjem za obiteljskog medijatora (“Svoje obrazovanje na PDS iz obiteljske medijacije smatram kvalitetnim i osjećam se kvalificiranom za provedbu obiteljske medijacije“ (3)); mogućnost korištenja profesionalne podrške („Ono što mi nedostaje jest supervizija i razmjena iskustva s kolegama jer sam dvije godine bila izvan posla tj. nisam provodila obiteljsku medijaciju radi 2 porodiljna dopusta” (3), „nema dovoljno vremena za... praćenje stručne literature na radnom mjestu” (4)); količinu zahtjeva za obiteljskom medijacijom (“Zadovoljna sam svojim radom na poslovima obiteljskog medijatora, ali smo preplavljeni brojem postupaka medijacije“ (4)); količina drugih poslova koje medijatori obavljaju u sklopu svog radnog mjesta („preplavljeni smo drugim postupcima“ (4)); iskustvo provođenja obiteljskih medijacija (“Vrlo sam zadovoljna - sada više nisam “ustrasena” kao na početku rada, a sam postupak medijacije mi odlično leži tako da prirodno i neusiljeno mogu odraditi medijaciju” (5), „iskustvo...” (7)); općenita procjena zadovoljstva obiteljskih medijatora svojim radom i kompetencijama na poslovima obiteljskih medijatora (“zadovoljna” (6), “vrlo sam zadovoljna” (7), “nisam loša, ne uspoređujem se s drugima“ (9), “općenito sam zadovoljan vlastitim radom na ovim poslovima“ (1)); zadovoljstvo osobnim stilom provođenja medijacija (“zadovoljstvo je visoko, osim što jako volim medijaciju, našla sam način (model medijacije) koji odgovara potrebama sudionika (emotivnim prvenstveno)“ (8)); zadovoljstvo osobnim napretkom u radu medijatora („zadovoljna sam napretkom koji vidim kod sebe” (9)); količina vremena koju medijatori imaju za pripremu na medijacijski susret (“zadovoljna sam vlastitim radom jer imam dovoljno vremena za pripremiti se za svaki susret” (10), „nema dovoljno vremena za pripremu“ (4)); razvijenost komunikacijskih vještina i njihovu primjenu u postupku medijacije (“komunikacijskim vještinama” (2), „...informiranje*

*o roditeljstvu, tj. utjecaju sukoba na djecu, reflektiranje... Informiranje o roditeljstvu je ono što svakodnevno radimo u savjetodavno radu Obiteljskog centra pa mi je vrlo bliska tema. reflektiranjem si partneri osvijeste osjećaje i pokušaju sagledati situaciju iz "cipela" onog drugog" (3), „...informiranjem, normaliziranjem, ...” (4), “pregovaranje” (6), „komunikacijske vještine stečene dugogodišnjim radom i završenim edukacijama” (7)); sposobnost držanja strukture procesa medijacije (“držanje strukture,... Inače funkcioniram po principu dobre organizacije i zato mi je struktura važna jer se i ja tada bolje snalazim i znam u kojoj smo fazi procesa.” (3), „jasna struktura mi pomaže da imam kontrolu nad tijekom procesa i vođenja obiteljske medijacije” (10)); sposobnost provođenja online medijacije (“provođenjem online medijacije - jer pruža prednosti kao što su medijacija u dva ili tri grada, dvije ili tri države i sve druge prednosti digitalne medijacije...“ (4)); zadovoljstvo osobnim karakteristikama medijatora (“metakognitivnim vještinama - što zna u svakom trenu što radim i zašto to radim - pitanje koje postavljam, intervenciju koju činim i sl.” (5), “smirenost“ (7)); uspješnost uspostave odnosa sa sudionicima medijacije („uspostavom odnosa, ostvarivanjem neutralnog odnosa sa sudionicima“ (4), “prvenstvo u razumijevanju klijenata” (9)); uspješnost informiranja sudionika o prednostima obiteljske medijacije („...jasnoćom pri upoznavanju strana u postupku s prednostima obiteljske medijacije“ (10)).*

Robbins i Judge (2010.) zadovoljstvo poslom definiraju kao pozitivan stav o vlastitom poslu koji proizlazi iz ocjene karakteristika tog posla. Osoba koja ima visok stupanj zadovoljstva poslom gaji pozitivne osjećaje prema svom poslu, a osoba koja je nezadovoljna svojim poslom gaji negativne osjećaje prema poslu.

Četiri su odrednice koje utječu na razinu zadovoljstva poslom, a to su: osobnost, vrijednosti, situacija na poslu, društveni utjecaj, kultura i grupa (Ivšić, 2019.).

Osobnost su načini na koji se osoba ponaša, misli i osjećaji i to je trajnog karaktera. To je prva odrednica o tome što ljudi misle i osjećaju o poslu koji obavljaju. Ona utječe na opseg misli i osjećaja o poslu koji mogu biti pozitivni i negativni. Osoba s većom razinom ekstraverzije će vjerojatno imati višu razinu zadovoljstva poslom od one s manjom razinom. (George i Jones, 2012.). Vrijednosti dalje odražavaju uvjerenja zaposlenika o ishodima kojima bi posao trebao voditi i kako se trebaju ponašati na poslu. (George i Jones, 2012.). Društveni utjecaj je također važan element. Suradnici tj. grupa kojoj osoba pripada imaju velik utjecaj na razinu zadovoljstva radnim mjestom. Suradnici dijele više stvari - isti posao, isti zadatak, isto

obrazovanje i neminovno utječu jedni na druge (George i Jones, 2012.) Grupe i kultura imaju veliki utjecaj na razvoj zadovoljstva ili nezadovoljstva. Npr. obitelj u kojoj osoba odrasta može učiti dijete da cijeni samo poslove koji su dobro plaćeni (grupa) ili ako netko odrasta u američkom društvu gdje se potiče individualni uspjeh i postignuća tražit će posao na kojem će se moći istaknuti i gdje će biti vrednovan njegov individualni doprinos (kultura). Situacija na poslu podrazumijeva zadatke koje osoba obavlja, okruženje u kojem radi, ljudi s kojima osoba komunicira ili način na koji organizacija tretira svoje zaposlenike. (George i Jones, 2012.)

Iz dobivenih rezultata može se zaključiti kako su obiteljski medijatori većinom zadovoljni svojim osobnim radom na poslovima obiteljskog medijatora, ali i da im nedostaje profesionalne podrške i bolja organizacije sustava kako bi taj rad bio još kvalitetniji i učinkovitiji.

Kompetencije obiteljskih medijatora stječu se i grade na Poslijediplomskom studiju obiteljske medijacije pri Studijskom centru socijalnog rada na Pravnom fakultetu u Zagrebu. U okviru kurikuluma studenti se upoznaju s načelima na kojima počiva obiteljska medijacija, a čije poštivanje je nužno za uspješnu medijaciju. Tako Džamonja, Ignjatović i Mrše (2014.) navode da se nepristranost odnosi na stav osobe koja intervenira (medijatora) i predstavlja odsustvo davanja prednosti bilo kojoj strani u sukobu. Prema istim autorima neutralnost označava ponašanje ili odnos između osobe koja intervenira i strana u sukobu i znači da medijator nema svoj skriveni interes u odnosu na predmet spora te ne očekuje direktnu dobit od jedne strane u sporu kao kompenzaciju za posredničke usluge. Nepristranost i neutralnost medijatora ne znači da medijator ne smije imati osobne stavove i mišljenje u pogledu predmeta ili rezultata spora, ali ih ne priopćava niti nameće stranama u sukobu. Bitno je i načelo povjerljivosti što znači da je medijacija zatvorena za javnost, odvija se između strana u sukobu i medijatora (i ukoliko je potrebno prevoditelja ili drug stručnjaka koji su obvezani na povjerljivost). Ipak, to načelo ima svoja ograničenja što znači da, ako tijekom medijacije medijator dođe do saznanja da je nečiji život ugrožena, medijacija se prekida i sve se prijavljuje sa svrhom zaštite.

Isto tako, bitno je da medijator zna u procesu održavati ravnotežu moći između strana u sukobu. Ukoliko procijeni da je ravnoteža narušena medijator treba poduzeti određene aktivnosti za vraćanje ravnoteže (pozivanje na osnovna pravila, informiranje, usmjeravanje na traženje pravnog savjeta), a ukoliko procijeni da je neravnoteža tolika da može utjecati na ishod medijacije dužan je postupak prekinuti.

Nadalje, za kvalitetan proces medijacije bitne su komunikacijske vještine kojim barata medijator. Prema Sladović Franz (2009.) komunikacijske vještine su glavno sredstvo rada u

pomažućim profesijama. Ona su naučeni ili stečeni dio ponašanja te su osnovni pokazatelj kompetentnosti medijatora koji će svoje vještine i znanja primjenjivati u pravom trenutku i s određenom svrhom radi postizanja željenih rezultata. U kontekstu medijacije i komunikacijskih vještina posebno su važni upotreba neutralnog govora, metafora, postavljanja pitanja, reflektiranje, preoblikovanje, normalizacija, parcijalizacija, poticanje uzajamnosti, usmjeravanje na budućnost i zadatak (Breber i Sladović Franz, 2014.).

Od bitnih komunikacijskih vještina gore navedene autorice ističu: postavljanje pitanja, parafraziranje, reflektiranje, empatija, fokusiranje, sažimanje, preoblikovanje, normaliziranje, parcijaliziranje. Obiteljski medijator u svom svakodnevnom radu primjenjuje komunikacijske vještine s ciljem postizanja dogovora, prati sve verbalne i neverbalne znakove partnerske komunikacije što mu omogućava brzu intervenciju i povratnu informaciju (Breber i Sladović Franz, 2014.) U postupku medijacije medijator objema stranama treba osigurati jednako vrijeme za izražavanje. Vještine obiteljskog medijatora glavno su sredstvo za rad i preduvjet za kvalitetnu i uspješnu medijaciju. Kompetentan medijator mora uspostaviti dobar odnos sa sudionicima u postupku, balansirati upotrebu znanja i vještina, vlastitog stila rada, očuvanja osobnih granica i vlastite dobrobiti uz održavanje kvalitete rada.

Bitno je na samom početku medijacijskog procesa uspostaviti jasna pravila rada koja prihvaćaju svi sudionici (npr. pravilo slušanja, ne prekidanja, međusobnog uvažavanja, bez vrijeđanja i sl.) i da se sudionike poziva na ta pravila tijekom cijelog procesa.

Uz jasna pravila rada za medijatora je bitno da se drži strukture obiteljske medijacije kako bi proces bio kvalitetan i uspješan. Sve navedeno utječe na medijatorske kompetencije, ali i osobno zadovoljstvo medijatora svojim radom.

Iz dobivenih rezultata može se zaključiti kako su obiteljski medijatori većinom zadovoljni svojim osobnim radom kao i kompetencijama koje posjeduju i upotrebljavaju na poslovima obiteljskog medijatora, ali i da im nedostaje profesionalne podrške i bolja organizacije sustava kako bi taj rad bio još kvalitetniji i učinkovitiji. Vežući se uz navedeno u tablici 9 biti će dan prikaz medijatorskih kompetencija za koje medijatori smatraju da bi se mogle poboljšati i to kroz sustav organizacije profesionalne podrške o čemu će biti riječ kasnije u radu.

*Autorica navodi kako je tijekom izvršavanja obveza za Praktikum, obzirom da je medijacije radila prvi puta, bila jako zadovoljna vlastitim radom i to ponajviše pripisuje kvalitetnoj pripremi u okviru studija obiteljske medijacije. Smatra da uvijek ima prostora za poboljšanje*

*i rast što se događa stjecanjem iskustva u provođenju medijacija, daljnjim usavršavanjem i praćenjem stručne literature.*

*Tablica 9. – Medijatorske kompetencije za koje medijatori smatraju da bi se mogle poboljšati*

	Za koje medijatorske kompetencije medijatori smatraju da bi se mogle poboljšati?
Komunikacijske vještine	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“preoblikovanje kao vještinu komunikacije...” (10)</i></li> <li>- <i>“smatram da bih više trebala raditi na preoblikovanju i pregovaranju. Preoblikovanje je vrlo dobar način da ih se pomakne iz pozicija i mislim da ću još vježbati kroz praksu tu vještinu. (3)</i></li> </ul>
Držanje strukture medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“povremeno bolje držanje strukture” (2)</i></li> <li>- <i>„...kod pregovaranja se bojim da im ne počnem dijeliti savjete.” (3)</i></li> </ul>
Uključivanje djece u obiteljsku medijaciju	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“vođenje medijacijskog postupak u kojeg su uključena djeca” (6)</i></li> <li>- <i>“Uključivanje djece u OM“ (4)</i></li> </ul>
Osobne karakteristike medijatora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“strpljivost uz bolje razumijevanje pozicije sudionika” (7)</i></li> <li>- <i>„svjesnošću o vlastitim stavovima, predrasudama i sl.” (8)</i></li> </ul>
Daljnje usavršavanje medijatora kroz profesionalnu podršku	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>„...korištenje kreativnih tehnika - dodatnom edukacijom”(4)</i></li> <li>- <i>“s godinama vjerujem da dosta toga što sam učila ne koristima pa bi kroz superviziju možda trebalo osvježiti znanje” (1)</i></li> <li>- <i>„...osigurati kontinuirana supervizija ili edukacija.” (10)</i></li> </ul>

Poštivanje načela obiteljske medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “održavanje neutralnosti“ (8)</li> <li>- “s godinama vjerujem da dosta toga što sam učila ne koristima pa bi kroz superviziju možda trebalo osvježiti znanje” (1)</li> </ul>
---	---

Odgovori su grupirani u sljedeće kategorije: komunikacijske vještine (“preoblikovanje kao vještinu komunikacije...” (10), “smatram da bih više trebala raditi na preoblikovanju i pregovaranju. Preoblikovanje je vrlo dobar način da ih se pomakne iz pozicija i mislim da ću još vježbati kroz praksu tu vještinu. (3)); držanje strukture medijacije (“povremeno bolje držanje strukture” (2), „...kod pregovaranja se bojim da im ne počnem dijeliti savjete.” (3)); uključivanje djece u obiteljsku medijaciju (“vođenje medijacijskog postupak u kojeg su uključena djeca” (6), “Uključivanje djece u OM“ (4)); osobne karakteristike medijatora (“strpljivost uz bolje razumijevanje pozicije sudionika” (7), „svjesnošću o vlastitim stavovima, predrasudama i sl.” (8)); daljnje usavršavanje medijatora kroz profesionalnu podršku („...korištenje kreativnih tehnika - dodatnom edukacijom”(4), “s godinama vjerujem da dosta toga što sam učila ne koristima pa bi kroz superviziju možda trebalo osvježiti znanje” (1), „...osigurati kontinuirana supervizija ili edukacija.” (10)); poštivanje načela obiteljske medijacije (“održavanje neutralnosti“ (8), “s godinama vjerujem da dosta toga što sam učila ne koristima pa bi kroz superviziju možda trebalo osvježiti znanje” (1)).

Autorica smatra kako je tijekom svojeg sedmogodišnjeg radnog iskustva u HZSR zadovoljavajuće ovladala komunikacijskim vještinama poput aktivnog slušanja, parafraziranja, reflektiranja, razumijevanja, empatije, postavljanja pitanja i uspostavljanjem odnosa s korisnicima. Vještina s kojom se prvi put susrela tijekom studija obiteljske medijacije i koja joj je zahtjevnija za savladavanje je vještina preoblikovanja. Tijekom vođenja postupka medijacije zahtjevno joj je bilo držati se zadane strukture obzirom na druge profesionalne uloge koje ima pa je tako dolazila u iskušenje da požuri sam postupak i skoči u iduću fazu ili da sudionicima, iz pozicije socijalnog radnika, kazuje što bi trebali učiniti.

4.2.2 Procjena ispitanika o razini stresa koju doživljavaju prilikom provođenja postupaka obiteljske medijacije

Tablica 10. - Procjena obiteljskih medijatora o doživljenoj razini stresa prilikom provođenja obiteljske medijacije

	Procjena obiteljskih medijatora o doživljenoj razini stresa prilikom provođenja obiteljske medijacije
Percipirana razina stresa ovisna o razini konflikta između sudionika	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“ovisno o sukobljenim stranama koliko su konfliktni i glasni, toliko se i meni pojačava razina stresa“ (3)</i></li> <li>- <i>“razina stresa ovisi o sudionicima i njihovoj razini konflikta” (4)</i></li> <li>- <i>„...Korisnici medijacije su nerijetko u velikim međusobnim sukobima tako da je rad s njima često usmjeren na smirivanje tenzija...“ (1)</i></li> </ul>
Percipirana razina stresa ovisna o fazi obiteljske medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>„U početnom dijelu je razina veća, a kasnije kako ih bolje upoznajem se smanjuje” (3)</i></li> </ul>
Percipirana razina stresa ovisno o karakteristikama sudionika	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“vrlo mala razina stresa većinom - ima nekih situacija kada se uzrujam, ali je to vrlo mali broj medijacija i to je kada su stranke zapravo “nepodešene” za postupak medijacije” (5)</i></li> </ul>
Percipirana razina stresa ovisno o složenosti obiteljske situacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“umjeren, uvjetovan pojedinim složenim obiteljskim situacijama” (7)</i></li> </ul>
Percipirana razina stresa ovisno o iskustvu i kompetencijama obiteljskog medijatora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“niska do maksimalno umjerena; iskustvo i ljubav prema obiteljskoj medijaciji rezultira da se u toj ulozi osjećam ugodno i kompetentno“ (8)</i></li> <li>- <i>“7/10. Nije mi svejedno, još uvijek očekujem puno od sebe” (9)</i></li> </ul>

	- <i>“ s protokom vremena i malim brojem obiteljskih medijacija moja razina stresa je niska” (10)</i>
Percipirana razina stresa ovisno o balansiranju ravnoteže moći tijekom postupka obiteljske medijacije	- <i>„...umjerena je u situacijama kada se tijekom postupka pokaže neravnoteža moći koja u startu nije bila vidljiva pa je i upravljanje procesom i okončanje na primjeren način otežan” (8)</i>
Percipirana razina stresa ovisno o komunikacijskim vještinama medijatora	- <i>„...zahtijeva posebne komunikacijske vještine od strane medijatora, normaliziranje, pozivanje na poštovanje pravila medijacije....“ (1)</i>
Percipirana količina stresa ovisno o medijatorskom stilu vođenja procesa	- <i>„Nekad imam osjećaj da je samo jedna “nespretno” formulirana rečenica od strane medijatora dovoljna da razgovor ode prema međusobnom sukobu i to je ono što mi stvara stres” (1)</i>
Općenito percipirana razina stresa	- <i>“srednja” (2)</i> - <i>“4/10” (6)</i> - <i>“na skali od 1 do 10 bila bi možda razina stresa 3“ (1)</i>

U tablici 10 prikazana je procjena obiteljskih medijatora o doživljenoj razini stresa prilikom provođenja obiteljske medijacije, a odgovori su kategorizirani na sljedeći način: percipirana razina stresa ovisna o razini konflikta između sudionika (*“ovisno o sukobljenim stranama koliko su konfliktni i glasni, toliko se i meni pojačava razina stresa“ (3)*, *“razina stresa ovisi o sudionicima i njihovoj razini konflikta” (4)*, *„...Korisnici medijacije su nerijetko u velikim međusobnim sukobima tako da je rad s njima često usmjeren na smirivanje tenzija...“ (1)*); percipirana razina stresa ovisna o fazi obiteljske medijacije (*„U početnom dijelu je razina veća, a kasnije kako ih bolje upoznajem se smanjuje” (3)*); percipirana razina stresa ovisno o karakteristikama sudionika (*“vrlo mala razina stresa većinom - ima nekih situacija kada se uzrujam, ali je to vrlo mali broj medijacija i to je kada su stranke zapravo “nepodešene” za postupak medijacije” (5)*); percipirana razina stresa ovisno o složenosti obiteljske situacije



(*“umjeren, uvjetovan pojedinim složenim obiteljskim situacijama”* (7)); percipirana razina stresa ovisno o iskustvu i kompetencijama obiteljskog medijatora (*“niska do maksimalno umjerena; iskustvo i ljubav prema obiteljskoj medijaciji rezultira da se u toj ulozi osjećam ugodno i kompetentno”* (8), *“7/10. Nije mi svejedno, još uvijek očekujem puno od sebe”* (9), *“s protokom vremena i malim brojem obiteljskih medijacija moja razina stresa je niska”* (10)); percipirana razina stresa ovisno o balansiranju ravnoteže moći tijekom postupka obiteljske medijacije (*“...umjerena je u situacijama kada se tijekom postupka pokaže neravnoteža moći koja u startu nije bila vidljiva pa je i upravljanje procesom i okončanje na primjeren način otežan”* (8)); percipirana razina stresa ovisno o komunikacijskim vještinama medijatora (*“...zahtijeva posebne komunikacijske vještine od strane medijatora, normaliziranje, pozivanje na poštovanje pravila medijacije...”* (1)); percipirana količina stresa ovisno o medijatorskom stilu vođenja procesa (*“Nekad imam osjećaj da je samo jedna “nespretno” formulirana rečenica od strane medijatora dovoljna da razgovor ode prema međusobnom sukobu i to je ono što mi stvara stres”* (1)); općenito percipirana razina stresa (*“srednja”* (2), *“4/10”* (6), *“na skali od 1 do 10 bila bi možda razina stresa 3”* (1)).

Stanje stresa na poslu može se definirati kao niz, za pojedinca, štetnih, fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama (Sauter i Murphy, 1998., prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014.).

Ajduković (1996.) navode kako profesionalni stres označava nesuglasje između zahtjeva radnog mjesta i okoline spram naših mogućnosti, želja i očekivanja da tim zahtjevima udovoljimo. Isti autori izvore stresa dijele na vanjske i unutarnje. Vanjski stresori ili oni koji proizlaze iz osobina radne okoline, organizacije rada uloga i načina komuniciranja u organizaciji autori navode: vremenski pritisak rokova; odgovornost bez mogućnosti utjecaja i moći; nejasno definirane uloge; premalo suradnika u timu u odnosu na zadatke i očekivanja; nejasnu podjelu odgovornosti i preklapanje nadležnosti; nejasno definirana pravila napredovanja, nagrađivanja i korištenja godišnjeg odmora; postojanje privilegija; nepostojanje sustava za profesionalno osposobljavanje u skladu s promjenjivim potrebama organizacije; pomanjkanje povratnih informacija; emocionalno iscrpljivanje; opasnost od fizičkog napada i tuđe agresije; lošu psihosocijalnu klimu organizacije i dr. Unutarnji stresori ili oni koji ovise o samoj osobi jesu: nerealna očekivanja od posla i nemogućnost prilagođavanja realitetu; potrebu za kontrolom situacije i perfekcionizmom; identificiranje s poslom tako da on postane jedino

područje potvrđivanja; neučinkovito korištenje radnog vremena; nepostojanje liste radnih prioriteta (sve je podjednako važno); osjećaj profesionalne nekompetentnosti i dr.

Družić Ljubotina i Friščić (2014.) pišu o profesionalnom stresu kod socijalnih radnika. Svakodnevni i složeni profesionalni zahtjevi u radu s osobama kojima je potrebna pomoć i podrška zahtijevaju od socijalnog radnika velik angažman i emocionalnu predanost, zbog čega ovi stručnjaci bivaju izloženi stresu koji može imati različite ishode. Isti autori navode kako istraživanja profesionalnog stresa među socijalnim radnicima u svijetu upućuje da je fenomen stresa konstantno prisutan te da je zanimanje socijalnog radnika jedno od najstresniji zanimanja. Istraživanjem opće procjene stresnosti posla u kojem je sudjelovalo 147 socijalnih radnika iz Centra za socijalnu skrb Zagreb, pokazalo se da svi procjenjuju stresnim svoj posao, dok ga njih 33% smatra izuzetno stresnim (Friščić, 2006.).

U istraživanju provedenom u Centru za socijalnu skrb Zagreb Friščić (2006.) navodi sljedeće izvore stresa u radu socijalnih radnika: osjećaj izloženosti i nesigurnosti na radnom mjestu, nesigurnost u vlastitu kompetenciju, ograničenje radnog mjesta u pogledu napredovanja, izvori vezani uz organizacija rada, fizički uvjete rada, ograničenje suradnje između institucija te tzv. nespecifični razlozi (više zaposlenika ženskog spola i veća udaljenost mjesta rada od mjesta stanovanja). Najučestaliji stresogeni čimbenik bio je »izloženost verbalnoj agresiji klijenta«. S obzirom na specifičnosti profesionalne uloge socijalnih radnika, istraživanje Moštak Skupnjak (2012.), provedeno u Gradu Zagrebu i Zagrebačkoj županiji, pokazuje da postoji značajna razlika u procjeni izvora stresa, odnosno nepovoljnih okolnosti u profesionalnom radu, između socijalnih radnika zaposlenih u centrima za socijalnu skrb i socijalnih radnika zaposlenih u drugim ustanovama socijalne skrbi (dječji domovi, ustanove za djecu s teškoćama u razvoju, ustanove za djecu s poremećajima u ponašanju, domovi za stare i nemoćne osobe te zavodi za socijalno-zdravstvenu zaštitu). Pritom socijalni radnici zaposleni u centrima za socijalnu skrb procjenjuju značajno nepovoljnije okolnosti u profesionalnom radu u odnosu na djelatnike drugih ustanova socijalne skrbi jer je istraživanjem utvrđeno da socijalni radnici zaposleni u (tadašnjim) Centrima za socijalnu skrb u odnosu na ostale sudionike, značajno više kao izvore stresa navode: prevelik broj korisnika, složenije slučajeve koji zahtijevaju više vremena, nedovoljni raspon psihosocijalnih intervencija, neadekvatne uvjete rada te osjećaj profesionalne usamljenosti.

*Obiteljski medijatori, socijalni radnici i psiholozi zaposleni u Obiteljskim centrima i HZSR u svome poslu rade s pretežno teškim i negativni emocijama koje donose korisnici, ali čini se*

kako se obiteljski medijatori ipak malo lakše nose s razinom stresa koju doživljavaju obavljajući svoju ulogu. Uspoređujući iskustvo rada na Odjelu za skrbništvo i odrasle osobe i potom na Odjelu za zaštitu djece, braka i obitelji autorica primjećuje kako je na poslu doživljavala prekomjernu količinu stresa uzrokovanu velikim brojem zahtjeva koji su dolazili u rad, velikom količinom birokracije koja oduzima puno previše vremena koje bi trebalo biti posvećeno stručnom radu, lošom organizacijom sustava i nemogućnošću pronalaska smještaja za korisnike dok je s druge strane pritisak od recimo bolnica, domova i obitelji da se nađe smještaj bio enorman te radi same činjenice prevelike odgovornosti koja se stavlja na djelatnike HZSR (pogotovo na Odjelu za zaštitu djece, braka i obitelji). Autorica zaključuje kako bi se količina stresa na stručne djelatnike smanjila kada bi se povećali kapaciteti zaposlenih u sustavu. Samim time stručni djelatnici mogli bi i kvalitetnije obavljati svoj posao. S druge strane, autorica smatra kako obiteljski medijatori nemaju toliku razinu odgovornosti kao zaposlenici HZSR (ukoliko procjene da sudionici nisu za medijaciju mogu ju prekinuti), nemaju vanjskih pritisaka od strane stranaka i drugih službi (npr. traženja smještaja), besmislenih razgovora s korisnicima koji oduzimaju vrijeme, itd. Sve to uzrokuje i smanjenu razinu stresa u radu obiteljskih medijatora u Obiteljskim centrima u odnosu na zaposlenike HZSR.

#### 4.2.3 Poteškoće u provođenju postupaka obiteljske medijacije

Tablica 11. - Poteškoće u provođenju postupka obiteljske medijacije

	Kako obiteljski medijatori percipiraju poteškoće prilikom provođenja postupka obiteljske medijacije?
Poteškoće medijatora uzrokovane obavljanjem drugih poslova i profesionalnih uloga u okviru Obiteljskog centra	- "brojnošću drugih poslova i profesionalnih uloga" (8)
Poteškoće medijatora uzrokovane nedostatkom pravnih savjeta	- "nedostatak pravnih savjeta i informacija" (3)
Poteškoće medijatora uzrokovane povećanim opsegom posla koji utječe na kvalitetu rada medijatora	- "Redovito vođenje bilješki od susreta do susreta koje bi trebalo voditi detaljnije nego ih ja vodim. Dosta se oslanjam na

	<i>pamćenje, ali uz povećane opsege posla to mi je sve teže i teže.” (1)</i>
Poteškoće medijatora uzrokovane nemogućnošću samostalnog organiziranja načina rada	- <i>“Najveća poteškoća u mom radu je nesamostalnost u radu, odnosno nemogućnost samostalnog organiziranja rada i potpisivanja i uručivanja izvješća, prevelik broj ljudi uključenih u postupak - ovlašteni potpisnik, osoba koja otprema izvješće (najmanje dvoje osim medijatora)” (4)</i>
Poteškoće medijatora uzrokovane otežanom suradnjom sudionika medijacije	- <i>“Nedolazak stranaka, odnosno nemogućnost da ih posjednem za stol.” (5)</i> - <i>“Dogovaranje termina medijacijskih susreta“ (10)</i>
Poteškoće medijatora radi emocionalnih karakteristika sudionika	- <i>“Emocionalno stanje sudionika.” (7)</i> - <i>“Intenzivne emocije sudionika postupka“ (6)</i> - <i>„...u onim medijacijama u kojem su strane u postupku snažno ukopani u svojim pozicijama ili barem jedna strana je preplavljena snažnim emocijama...” (10)</i>
Poteškoće medijatora radi otežanog provođenja načela obiteljske medijacije	- <i>“kad jedna strana koristi manipulaciju, a druga je spremna popustiti, mučim se s neutralnosti” (2)</i>
Poteškoće medijatora uzrokovane razinom konflikata među sudionicima	- <i>„visoko konfliktne situacije” (6)</i>
Poteškoće medijatora uzrokovane nemogućnošću dogovora sudionika	- <i>“Žao mi je kad se ne dogovore, ali i ne povežu jer znam da će djeca za to najviše ispaštati.” (9)</i>

U tablici 11 prikazani su odgovori na pitanje kako obiteljski medijatori percipiraju poteškoće prilikom provođenja postupka obiteljske medijacije, a odgovori su grupirani u 9 kategorija: poteškoće medijatora uzrokovane obavljanjem drugih poslova i profesionalnih uloga u okviru Obiteljskog centra (*“brojnošću drugih poslova i profesionalnih uloga”* (8)); poteškoće medijatora uzrokovane nedostatkom pravnih savjeta (*“nedostatak pravnih savjeta i informacija”* (3)); poteškoće medijatora uzrokovane povećanim opsegom posla koji utječe na kvalitetu rada medijatora (*“Redovito vođenje bilješki od susreta do susreta koje bi trebalo voditi detaljnije nego ih ja vodim. Dosta se oslanjam na pamćenje, ali uz povećane opsege posla to mi je sve teže i teže.”* (1)); poteškoće medijatora uzrokovane nemogućnošću samostalnog organiziranja načina rada (*“Najveća poteškoća u mom radu je nesamostalnost u radu, odnosno nemogućnost samostalnog organiziranja rada i potpisivanja i uručivanja izvješća, prevelik broj ljudi uključenih u postupak - ovlašteni potpisnik, osoba koja otprema izvješće (najmanje dvoje osim medijatora)”*(4)); poteškoće medijatora uzrokovane otežanom suradnjom sudionika medijacije (*“Nedolazak stranaka, odnosno nemogućnost da ih posjednem za stol.”* (5), *“Dogovaranje termina medijacijskih susreta“* (10)); poteškoće medijatora radi emocionalnih karakteristika sudionika (*“Emocionalno stanje sudionika.”* (7), *“Intenzivne emocije sudionika postupka“* (6)), *„...u onim medijacijama u kojem su strane u postupku snažno ukopani u svojim pozicijama ili barem jedna strana je preplavljena snažnim emocijama...“* (10)); poteškoće medijatora radi otežanog provođenja načela obiteljske medijacije (*“kad jedna strana koristi manipulaciju, a druga je spremna popustiti, mučim se s neutralnosti”* (2)); poteškoće medijatora uzrokovane razinom konflikata među sudionicima (*„visoko konfliktne situacije”* (6)); poteškoće medijatora uzrokovana nemogućnošću dogovora sudionika (*“Žao mi je kad se ne dogovore, ali i ne povežu jer znam da će djeca za to najviše ispaštati.”* (9)).

Poteškoće prilikom provođenja obiteljske medijacije s kojima se susreću ispitanici mogu se podijeliti na organizaciju rada (npr. *“brojnošću drugih poslova i profesionalnih uloga”* (8)), i na poteškoće vezane uz sudionike i proces obiteljske medijacije (npr. *„visoko konfliktne situacije”* (6); *“kad jedna strana koristi manipulaciju, a druga je spremna popustiti, mučim se s neutralnosti”* (2)). Navedeno se može povezati s tablicom 9 (*„Kako obiteljski medijatori procjenjuju zadovoljstvo vlastitom medijatorskom praksom i kompetencijama“*) i tablicom 10 (*Procjena obiteljskih medijatora o doživljenoj razini stresa prilikom provođenja obiteljske medijacije*) gdje medijatori navode kako bi im u otklanjanju poteškoća ponajviše pomoglo dostupnost profesionalne podrške i restrukturalizacija organizacije rada.

#### 4.2.4 Izazovne faze obiteljske medijacije

Tablica 12. – Koje faze obiteljske medijacije medijatori percipiraju naročito izazovnima

	Koje faze obiteljske medijacije medijatori percipiraju naročito izazovnima
Faza priče	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Kod faze pričanja priče mi je izazov da ne prijeđem brzo na traženje rješenja ili da se ne uhvatim za jedan od njihovog prijedloga prebrzo“ (2)</i></li> <li>- <i>“Faza priče, jer vrlo često skrene na teme koje kočje daljnje dogovore, izvlačenje starih sporova i starih konflikata.” (4)</i></li> <li>- <i>“Faza priče. Intenzivne emocije.” (5)</i></li> <li>- <i>“Mapiranje, odnosno nakon što izvučemo sva sporna pitanja, pred kraj medijacijskog postupka jedna strana otvori nova, do tada ne iznesena sporna pitanja...” (9)</i></li> </ul>
Faza pregovaranja i rješavanja problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Faza pronalaženja zajedničkog rješenja, kada jedna strana opstruira, a s druge strane nije se spremna s tim suočiti, kada moram zaustaviti postupak” (1)</i></li> <li>- <i>„...Kod faze rješavanja problema mi je izazov da im ne nudim svoje prijedloge rješenja.” (2)</i></li> <li>- <i>“rješavanje problema“ (3)</i></li> <li>- <i>“Faza rješavanja problema. Ponekad je sudionicima vrlo teško predlagati konkretna rješenja i davati alternativne prijedloge.” (6)</i></li> <li>- <i>“pregovaranje (rješavanja problema)” (8)</i></li> </ul>
Faza sporazum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>„...i faza sporazuma - ako dođemo do nje” (3)</i></li> </ul>
Niti jedna faza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“ne mogu izdvojiti niti jednu fazu kao naročito zahtjevnu” (7)</i></li> </ul>

U tablici broj 12 prikazani su odgovori obiteljskih medijatora o izazovnim fazama obiteljske medijacije. Odgovori su grupirani u četiri kategorije: faza priče (*“Kod faze pričanja priče mi je izazov da ne prijeđem brzo na traženje rješenja ili da se ne uhvatim za jedan od njihovog prijedloga prebrzo“* (2); *“Faza priče, jer vrlo često skrene na teme koje koče daljnje dogovore, izvlačenje starih sporova i starih konflikata.”* (4); *“Faza priče. Intenzivne emocije.”* (5); *“Mapiranje, odnosno nakon što izvučemo sva sporna pitanja, pred kraj medijacijskog postupka jedna strana otvori nova, do tada ne iznesena sporna pitanja...”* (9)); faza pregovaranja i rješavanja problema (*“Faza pronalaženja zajedničkog rješenja, kada jedna strana opstruira, a s druge strane nije se spremna s tim suočiti, kada moram zaustaviti postupak”* (1), *“...Kod faze rješavanja problema mi je izazov da im ne nudim svoje prijedloge rješenja.”* (2), *“rješavanje problema“* (3), *“Faza rješavanja problema. Ponekad je sudionicima vrlo teško predlagati konkretna rješenja i davati alternativne prijedloge.”* (6), *“pregovaranje (rješavanja problema)”* (8)); faza sporazuma (*“...i faza sporazuma - ako dođemo do nje”* (3)); niti jedna faza (*“ne mogu izdvojiti niti jednu fazu kao naročito zahtjevnju”* (7)).

Kada govorimo o obiteljskoj medijaciji koja se poučava na Poslijediplomskom studiju obiteljske medijacije pri Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta Zagreb govorimo o strukturiranom modelu medijacije koja je podijeljena u četiri faze (Sladović Franz, 2019.): uvod, priča, rješavanje problema (pregovaranje) i sporazum. Potrebno je proći kroz svaku navedenu fazu i proraditi ju “do kraja” kako bi se moglo prijeći u iduću.

Faza priče za svrhu ima iskazivanje svih činjenica i osjećaja koji su se pojavljivali i još postoje u sukobu (poziva se sudionike da pričaju svoju priču, što je dovelo do sukoba i kako se osjećaju) kao i postizanje razumijevanja/slušanje druge strane o izrečenom (postiže se tehnikama poput parafraziranja, sažimanja, reflektiranja izrečenog). U ovoj fazi medijator pomaže sudionicima prepoznati potrebe i interesi obje strane te se stvara “mapa sukoba” (dogovara se koja je suština sukoba, glavni sadržaj sukoba i identifikacija potreba i interesa) i potom se stvara lista zajedničkih problema, koji, ako ih je više se razvrstavaju prema hitnosti, važnosti i trajnosti. Za kraj se izabire rad na problemu koji je najhitniji za rješavanje ili ono oko čega će strane najlakše postići dogovor (sve dok su obje strane suglasne s izborom problema koji ide u rad).

Ispitanici navode kako im je kod faze priče izazovno to da ne pređu prebrzo u drugu fazu tj. na traženje rješenja. Također im je izazovno držati konce da priča ne skrene u stare konflikte sudionika. U ovoj fazi dolazi i do eskalacije intenzivnih emocija jer sudionici ponovno

proživljavaju i prepričavaju svoj sukoba pa neki od ispitanika navode kako im je izazovno nositi se s tim emocijama.

*Autorica navodi kako joj je i samoj tijekom provođenja Praktikuma bila izazovna faza priče jer je u nekoliko navrata poželjela ubrzati proces i preskočiti u sljedeću fazu, a sve kako bi sudionici što prije postigli sporazum i kako bi se medijacija okončala. U prvoj medijaciji koju je provela to se i dogodilo te medijacija nije bila uspješna, ali je autorica osvijestila svoj problem nestrpljenja i bila je pametnija za iduće medijacije. Nadalje, autorica navodi kako joj je bilo teško fokusirati sudionike na sukob, a da priča ne ode duboko u prošlost. U tome joj je puno pomoglo iskustvo rada na Odjelu za zaštitu djece, braka i obitelji gdje korisnike treba neprestano fokusirati i vraćati na priču „sada“ i to radi ekonomičnosti i uštede vremena (obzirom na broj tekućih predmeta), ali i uštedu vlastite energije kao stručnjaka. Autorici je najteži dio faze priče bilo nošenje s teškim emocijama, ali pomoću tehnika parafraziranja i reflektiranja si je uspješno olakšala taj teret.*

Faza rješavanja problema (pregovaranja) bavi se pronalaženjem različitih rješenja i odabira onog/onih koji najbolje zadovoljavaju potrebe i interese obiju strana. Pritom se naglašavaju područja slaganja (npr. definicija sukoba, zajedničke potrebe i interesi, zajednička lista problema), medijator poziva strane u sukobu da predlažu rješenja za postavljeni problem te da promišljaju o prednostima i nedostacima svakog rješenja. Potom se odabire najbolje rješenje sukoba koje se provjerava tj. testira koliko je u stvarnosti izvedivo. Ukoliko je predlaganje rješenja i odabiranje neuspješno dalje se razmišlja o posljedicama nepostizanja sporazuma te se promišlja o najboljoj alternativni sporazumu (BATNA) i najgoroj alternativni sporazumu (WATNA) - Što je najbolje čemu se sudionici mogu nadati ako pregovori ne uspiju? Što je najgore što će se možda dogoditi ako pregovaranje ne uspije?

Ispitanici navode kako im je i ova faza jako izazovna jer jedna strana opstruira rješenja ili je sudionicima teško ponuditi neka od svojih rješenja. S medijatorske strane nekima je teško da sami ne nude sudionicima svoje viđenje rješenja.

*Autorica ima iskustvo da sudionici postupka medijacije očekuju od medijatora da sam ponudi neko rješenje jer na taj način „skidaju odgovornost sa sebe“. U tijeku jedne medijacije joj se dogodilo upravo to i tada je sudionike ponovno upoznala sa svrhom medijacije – činjenicom da su sami odgovorni za proces i donošenje rješenja i da nitko ne može biti odgovoran za njihov život osim njih samih. Također ih je informirala da, ukoliko ne postignu sporazum, tada sud odlučuje o obiteljsko pravnim aspektima njihova života. Tijekom rada na Odjelu za zaštitu*



djece, braka i obitelji autorica je imala iskustvo da većina korisnika ide ka tome da sud odlučuje umjesto njih na taj način prenoseći odgovornost na sustav.

#### 4.2.5 Izazovni sudionici obiteljske medijacije

Tablica 13. – Karakteristike izazovnih sudionika obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskih medijatora

	Karakteristike izazovnih sudionika obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskih medijatora
Visoko konfliktni sudionici	- <i>“sudionici koji su u velikom konfliktu - jer nemaju kapaciteta za dogovor i sporazum kao niti za aktivno slušanje” (4)</i>
Sudionici s „figom u džepu“	- <i>“oni s "figom u džepu” (9)</i> - <i>“Koji se prave da surađuju, ali ne surađuju.” (5)</i> - <i>“...ili oni koji iskazuju "brigu" za djecu.” (10)</i> - <i>“Oni koji opstruiraju dogovor očitim sitnicama jer se zapravo ne žele dogovoriti a uredno su aktivno sudjelovali na nekoliko ranijih susreta i ničim to nisu davali do znanja.” (1)</i>
Sudionici koji nastupaju iz veće pozicije moći	- <i>“Sudionici koji pokušavaju nastupiti iz pozicije veće moći i utjecaja.” (7)</i>
Sudionici s poremećajem ličnosti	- <i>“oni koji bi zadovoljili kriterije poremećaja ličnosti” (8)</i>
Sudionici usmjereni isključivo na svoje potrebe	- <i>“Oni koji su usmjereni prvenstveno na svoje potrebe.” (6)</i>

Sudionici s loše razvijenim komunikacijskim vještinama	- „...i oni koji nemaju dovoljno komunikacijskih vještina da bi mogli slušati s razumijevanjem” (9)
Sudionici koji zloupotrebljavaju obiteljsku medijaciju kako bi kontrolirali drugu stranu u sukobu	- „“Oni koji zapravo ne žele prekid i koji onda obiteljsku medijaciju koriste kako bi održali bilo kakav kontakt (kontrolu) nad drugom stranom“ (10)
Sudionici koji teško dijele informacije u postupku medijacije	- “Oni koji malo pričaju, moram postavljati puno potpitanja i voditi brigu da nije prevelika neravnoteža u uključivanju obiju strana.” (3)

U tablici 13 prikazane su karakteristike izazovnih sudionika obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskih medijatora, a odgovori sudionika grupirani su u osam kategorija: visoko konfliktni sudionici („sudionici koji su u velikom konfliktu - jer nemaju kapaciteta za dogovor i sporazum kao niti za aktivno slušanje” (4)); sudionici s „figom u džepu“ (“oni s "figom u džepu” (9), “Koji se prave da surađuju, ali ne surađuju.” (5), “...ili oni koji iskazuju "brigu" za djecu.” (10), “Oni koji opstruiraju dogovor očitim sitnicama jer se zapravo ne žele dogovoriti a uredno su aktivno sudjelovali na nekoliko ranijih susreta i ničim to nisu davali do znanja.” (1)); sudionici koji nastupaju iz veće pozicije moći (“Sudionici koji pokušavaju nastupiti iz pozicije veće moći i utjecaja.” (7)); sudionici s poremećajem ličnosti (“oni koji bi zadovoljili kriterije poremećaja ličnosti” (8)); sudionici usmjereni isključivo na svoje potrebe (“Oni koji su usmjereni prvenstveno na svoje potrebe.” (6)); sudionici s loše razvijenim komunikacijskim vještinama („...i oni koji nemaju dovoljno komunikacijskih vještina da bi mogli slušati s razumijevanjem” (9)); sudionici koji zloupotrebljavaju obiteljsku medijaciju kako bi kontrolirali drugu stranu u sukobu („“Oni koji zapravo ne žele prekid i koji onda obiteljsku medijaciju koriste kako bi održali bilo kakav kontakt (kontrolu) nad drugom stranom“ (10)); sudionici koji teško dijele informacije u postupku medijacije (“Oni koji malo pričaju, moram postavljati puno potpitanja i voditi brigu da nije prevelika neravnoteža u uključivanju obiju strana.” (3)).

Sve je veća stopa razvoda braka, porast brakova bez djece, jednoroditeljskih obitelji i parova s djecom u izvanbračnim zajednicama (Rugle, 2022.). Ista autorica navodi da sa strukturalnim promjenama u suvremenim obiteljima dolazi do porasta drugih teškoća u funkcioniranju obitelji. Javlja se sve veća izolacija i otuđenost između članova obitelji, manifestiraju se teškoće u komunikaciji, javljaju se sukobi i dolazi do nasilja u obitelji. Sve to dovodi do razvoda brakova, teškoća u komunikaciji među bivšim partnerima i članovima obitelji koje zahtijevaju nove oblike društvenih intervencija gdje značajnu ulogu igra obiteljska medijacija. Razvod braka postao je uobičajen u današnjem društvu. U Hrvatskoj se prema podatku za 2020. godinu razvodi otprilike svaki treći brak (Statista, 2021.). Ipak, mnogi parovi žive u vanbračnim zajednicama stoga je broj partnerskih razdvajanja koja se ne odnose isključivo na brak još veći. (Majnarić, 2022.). Razvod uzrokuje višestruke gubitke i donosi životne promjene u socijalnom, emocionalnom i ekonomskom statusu članova obitelji, u dosadašnjem načinu ili praksi odgoja djece, načinu života što predstavlja niz potencijalno stresnih promjena i zahtijeva prilagodbu svih sudionika - roditelja i djece. (Majnarić, 2022.) Sam razvod i gubitak bliskog odnosa pokreće snažne emocije i konflikte koji se mogu nastaviti odvijati i nakon samog čina razvoda braka. Razvod se može odviti na tri načina: prijateljski razvod, razvod poslovnog tipa i visokokonfliktni razvod (Marshack, 2007).

Majnarić (2022) navodi da istraživanje provedeno u CZSS-ima u Hrvatskoj pokazuje da stručnjaci najčešće prepoznaju simptome emocionalno nestabilne ličnosti roditelja, odnosno graničnog poremećaja ličnosti roditelja, tijekom postupka razvoda i odlučivanja o roditeljskoj skrbi. Njihovi su postupci obilježeni visokom razinom međusobnog konflikta, nemogućnošću postizanja sporazuma u svezi ostvarivanja sadržaja roditeljske skrbi, manipulativnim ponašanjem i manipulacijom djetetom, drugim roditeljem, kao i stručnjacima i sustavom (Maljuna i sur., 2019; Maljuna i sur., 2020)

Za balansiranje izazovnih sudionika medijacije potrebno je mnogo strpljenja, dobre komunikacijske vještine, primjena medijatorskih tehnika i intervencija i iskustvo u provođenju medijacije. Ovakvi parovi najčešće na medijaciju dolaze silom prilike, jer su obvezni (ukoliko nije postojalo nasilje) i za rad s takvim strankama, prema Sladović Franz (2019.) dobro djeluje terapijska medijacija koja podrazumijeva specifična znanja o psiho-dinamici i obiteljskom sistemu i procesima koji su u pozadini sukoba. osnovni cilj takvog pristupa je preusmjeriti pozornost roditelja na potrebe djece i omogućiti im da razviju povjerenje u roditeljstvo drugog

roditelja i mogućnost postizanja i provedbe sporazuma. Pri tome medijator ima aktivnu ulogu edukatora i zastupnika djetetovih razvojnih potreba.

Također, situacije gdje postoji disbalans u moći između sudionika su poprilično zahtjevne za rada. U medijaciji izvori nejednakosti moći mogu biti u znanju, kognitivnom kapacitetu, ekonomskoj samostalnosti, osobnosti i karakteru, povijesti i dinamici odnosa, kulturalni i društvenim stereotipima, spolnim/rodnim i dobnima razlikama (Kelly, 1995., prema Branica 2019.). Branica (2019.) navodi da je moć obilježje odnosa te je ona kontekstualna i situacijska. Moć strane u sukobu povezana je s moći druge osobe te je moguće imati više moći u jednoj, a manje u drugoj situaciji. Medijator, da bi postigao simetričan odnos moći, mora koristiti razne naučene tehnike.

*Autorica navodi kako joj je i samoj bilo vrlo izazovno raditi s izazovnim sudionicima medijacije i da je za takve sudionike potrebno vrlo dobro baratati komunikacijskim vještinama, ali i strpljenjem kako bi se postigao minimalni pomak u postupku.*

#### 4.2.6 Izazovno iskustvo iz medijatorske prakse

*Tablica 14. - Karakteristike izazovnih iskustava iz prakse obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskih medijatora*

	Karakteristike izazovnih iskustava iz prakse obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskih medijatora
Osjećaj nemoći stručnjaka radi nemogućnosti kontroliranja medijacijskog procesa uslijed konflikta sudionika	- <i>“Izazovno mi je kada sukob među strankama eskalira. Sjećam se situacije kada sam pokušavajući prekinuti verbalni sukob i međusobno vrijeđanje među strankama osjetila čistu nemoć jer me uopće nisu doživljavali a znala sam da ih nekako moram zaustaviti. Uslijed svega sam ustala i sama počela vikati i udarati rukom od stol. Takvo ponašanje mojoj</i>

	<p><i>osobnosti nije svojstveno te sam sama sebe iznenadila a očito i njih jer su naglo utihnuli.” (1)</i></p>
<p>Osjećaj neuspješnosti stručnjaka radi neprepoznavanja namjera sudionika medijacije</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“kada je sve bilo dogovoreno i napravljeni planovi, a jedna strana je na kraju odbila potpisati, čini mi se kao da sam ranije trebala prepoznati da nije spremna na dogovor” (2)</i></li> <li>- <i>“kad su se dogovorili oko privremenog plana, pa premda je krenulo po planu, jedna strana odustala” (9)</i></li> </ul>
<p>Osjećaj nekompetentnosti stručnjaka prilikom provođenja online medijacije</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Izazovno mi je bilo kad su partneri živjeli u dvije različite države (jedan u Hrvatskoj, a drugi u Njemačkoj). Kombinirali smo susrete, jednom uživo, zatim online i to mi je bilo zbunjujuće, naročito susreti online koji su mi umjetni (ne osjećam se prirodno i nemam dobar uvid u njihove doživljaje). Pomogla mi je edukacija o obiteljskoj medijaciji u online okruženju (kako se pripremiti) te razmjena iskustva s kolegicom.” (3)</i></li> </ul>
<p>Osjećaj nekompetentnosti stručnjaka radi loše pripreme za medijaciju uslijed ograničenih informacija o samim sudionicima medijacije</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“medijacija s gluhim osobama i njihovim prevoditeljima. Otežavalo mi je to što se nisam mogla pripremiti jer nisam imala informaciju da se radi o osobama</i></li> </ul>

	<p><i>koje će doći s prevoditeljem za gluhe osobe. Pomoglo je što sam mogla nazvati supervizoricu i pitati je za savjet što i kako provesti tu medijaciju” (4)</i></p>
<p>Osjećaj frustracije stručnjaka procesom medijacije jer sudionici imaju različito viđenje situacije</p>	<p>- <i>“Nerazriješeni obiteljski/partnerski odnosi - kada je jedan partner spreman za daljnje dogovore, a drugi se jako trudi popraviti raskinutu vezu i stalno se vraća na partnerske odnose i prekid istog. Primjerice - kroz tri susreta medijacije smo se vrtili u toj priči, ona je bila odlazeći partner i vrlo racionalno pristupala cijeloj priči, dok se on stalno vraćao na njezinu prethodnu vezu. Tijekom medijacije je suradan, te je ugodno razgovarati, sluša, "surađuje", ali u međuvremenu, kada treba testirati neki dogovor, bojkotira ga, po njemu iz vrlo objektivnih razloga, radi toga što je ona s drugim čovjekom. Trebalo je neko vrijeme da shvati i onda je zapravo nespreman na suradnju, odnosno da ni prva pretpostavka nije ispunjena.” (5)</i></p>
<p>Poteškoće prilikom rada s visoko konfliktnim sudionicima</p>	<p>- <i>“Rad s visoko konfliktnim sudionicima“ (6)</i></p>

Poteškoće prilikom upravljanja procesom medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“ upravljanje procesom“ (6)</i></li> <li>- <i>„...teško mi je bilo zaustaviti susret... pri tom dati povratnu informaciju o neprimjerenosti takvog ponašanja i prema supruzi, a i djetetu.“ (8)</i></li> </ul>
Poteškoće prilikom održavanje načela medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“ održavanje nepristranosti“ (6)</i></li> <li>- <i>„teško mi je bilo zadržati neutralnost...“ (8)</i></li> </ul>
Osobna obilježja sudionika medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Medijacija između odvjetnice i suca vezano za roditeljsku skrb“ (7)</i></li> </ul>
Djelovanje sudionika u postupku medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“pokušavanje manipulacije pravnim propisima i sustavom u cjelini.“ (7)</i></li> <li>- <i>“sudionik (suprug) koji je vršio izuzetan pritisak na sudionicu (suprugu) radi susreta s djetetom... teško mi je bilo nositi sa nastavkom pritiska“ (8)</i></li> </ul>
Nesigurnost radi manjka medijatorskog iskustva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Početnička nesigurnost i propitivanje jesam li nešto propustila učiniti ili sam mogla učiniti drugačije.” (10)</i></li> </ul>

U tablici 14 prikazane su karakteristike izazovnih iskustava iz prakse obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskih medijatora. Odgovori ispitanika grupirani su u jedanaest kategorija: osjećaj nemoći stručnjaka radi nemogućnosti kontroliranja medijacijskog procesa uslijed konflikta sudionika (*“Izazovno mi je kada sukob među strankama eskalira. Sjećam se situacije kada sam pokušavajući prekinuti verbalni sukob i međusobno vrijeđanje među*

strankama osjetila čistu nemoć jer me uopće nisu doživljavali a znala sam da ih nekako moram zaustaviti. Uslijed svega sam ustala i sama počela vikati i udarati rukom od stol. Takvo ponašanje mojoj osobnosti nije svojstveno te sam sama sebe iznenadila a očito i njih jer su naglo utihnuli.” (1)); osjećaj neuspješnosti stručnjaka radi neprepoznavanja namjera sudionika medijacije (“kada je sve bilo dogovoreno i napravljeni planovi, a jedna strana je na kraju odbila potpisati, čini mi se kao da sam ranije trebala prepoznati da nije spremna na dogovor” (2), “kad su se dogovorili oko privremenog plana, pa premda je krenulo po planu, jedna strana odustala” (9)); osjećaj nekompetentnosti stručnjaka prilikom provođenja online medijacije (“Izazovno mi je bilo kad su partneri živjeli u dvije različite države (jedan u Hrvatskoj, a drugi u Njemačkoj). Kombinirali smo susrete, jednom uživo, zatim online i to mi je bilo zbunjujuće, naročito susreti online koji su mi umjetni (ne osjećam se prirodno i nemam dobar uvid u njihove doživljaje). Pomogla mi je edukacija o obiteljskoj medijaciji u online okruženju (kako se pripremiti) te razmjena iskustva s kolegicom.” (3)); osjećaj nekompetentnosti stručnjaka radi loše pripreme za medijaciju uslijed ograničenih informacija o samim sudionicima medijacije (“medijacija s gluhim osobama i njihovim prevoditeljima. Otežavalo mi je to što se nisam mogla pripremiti jer nisam imala informaciju da se radi o osobama koje će doći s prevoditeljem za gluhe osobe. Pomoglo je što sam mogla nazvati supervizoricu i pitati je za savjet što i kako provesti tu medijaciju” (4)); osjećaj frustracije stručnjaka procesom medijacije jer sudionici imaju različito viđenje situacije (“Nerazriješeni obiteljski/partnerski odnosi - kada je jedan partner spreman za daljnje dogovore, a drugi se jako trudi popraviti raskinutu vezu i stalno se vraća na partnerske odnose i prekid istog. Primjerice - kroz tri susreta medijacije smo se vrtili u toj priči, ona je bila odlazeći partner i vrlo racionalno pristupala cijeloj priči, dok se on stalno vraćao na njezinu prethodnu vezu. Tijekom medijacije je suradan, te je ugodno razgovarati, sluša, "suraduje", ali u međuvremenu, kada treba testirati neki dogovor, bojkotira ga, po njemu iz vrlo objektivnih razloga, radi toga što je ona s drugim čovjekom. Trebalo je neko vrijeme da shvati i onda je zapravo nespreman na suradnju, odnosno da ni prva pretpostavka nije ispunjena.” (5)); poteškoće prilikom rada s visoko konfliktnim sudionicima (“Rad s visoko konfliktnim sudionicima“ (6)); poteškoće prilikom upravljanja procesom medijacije (“ upravljanje procesom“ (6), „...teško mi je bilo zaustaviti susret... pri tom dati povratnu informaciju o neprimjerenosti takvog ponašanja i prema supruzi, a i djetetu.“ (8)); poteškoće prilikom održavanje načela medijacije (“ održavanje nepristranosti“ (6), „teško mi je bilo zadržati neutralnost...“ (8)); osobna obilježja sudionika medijacije (“Medijacija između odvjetnice i



suca vezano za roditeljsku skrb“ (7)); djelovanje sudionika u postupku medijacije (“pokušavanje manipulacije pravnim propisima i sustavom u cjelini.“ (7), “sudionik (suprug) koji je vršio izuzetan pritisak na sudionicu (suprugu) radi susreta s djetetom... teško mi je bilo nositi sa nastavkom pritiska“ (8)); nesigurnost radi manjka medijatorskog iskustva (“Početnička nesigurnost i propitivanje jesam li nešto propustila učiniti ili sam mogla učiniti drugačije.” (10)).

Autorica navodi da je tijekom studija obiteljske medijacije naučila kako je na samom početku medijacije potrebno provjeriti jesu li ispunjene sve pretpostavke za provođenje postupka medijacije (spremnost na suradnju, kompetentnost sudionika i ravnotežu moći) kao i važnost pridržavanja načela nepristranosti, neutralnosti i ne donošenja odluka za strane u sukobu. Kroz iskustvo Praktikuma autorica je primijetila kako sve navedeno za nju kao neiskusnog medijatora bilo poprilično zahtjevno. Kao i iskusnim kolegama i njoj je pomogla supervizija i razgovor s kolegama. Isto tako, kako bi medijator bio kvalitetan treba neprestano obnavljati svoje znanje, educirati se, nadopunjavati ga novim iskustvima (istraživanja) i razgovorima sa stručnjacima s raznih polja (pravo, socijalni rad, psihologija, itd.).

Tablica 15. – Što je medijatorima pomoglo prilikom nošenja s izazovnim iskustvima u praksi

	Što je medijatorima pomoglo prilikom provođenja medijacije u izazovnim trenucima
Dodatne edukacije iz polja medijacije	- „Pomogla mi je edukacija o obiteljskoj medijaciji u online okruženju (kako se pripremiti) te razmjena iskustva s kolegicom.“ (3)
Konzultacije sa supervizorom	- „Pomoglo je što sam mogla nazvati supervizoricu i pitati je za savjet što i kako provesti tu medijaciju“ (4)
Sudjelovanje u superviziji	- <i>Metodska supervizija je jedna od najvažnijih alata koji imamo za rad u praksi.“ (6)</i>

	- „sudjelovanje u superviziji mi je bilo od velike pomoći.” (10)
Poznavanje teorije, procedure i iskustvo rada	- „Pomagalo mi je poznavanje procedure, teorijskog okvira i prakse.“ (7) - „Pomoglo mi je jasno postaviti granicu između medijacije (iz uloge medijatora donijeti odluku da nema pretpostavki za provedbu), a potom dati povratnu informaciju o ponašanju ” (8)

U tablici 15 prikazano je što je medijatorima pomoglo prilikom provođenja medijacije u izazovnim trenucima. Odgovori su grupirani u četiri kategorije: dodatne edukacije iz polja medijacije („Pomogla mi je edukacija o obiteljskoj medijaciji u online okruženju (kako se pripremiti) te razmjena iskustva s kolegicom.” (3)); konzultacije sa supervizoricom („Pomoglo je što sam mogla nazvati supervizoricu i pitati je za savjet što i kako provesti tu medijaciju” (4)); sudjelovanje u superviziji (*Metodska supervizija je jedna od najvažnijih alata koji imamo za rad u praksi.*” (6), „sudjelovanje u superviziji mi je bilo od velike pomoći.” (10)); poznavanje teorije, procedure i iskustvo rada („Pomagalo mi je poznavanje procedure, teorijskog okvira i prakse.” (7), „Pomoglo mi je jasno postaviti granicu između medijacije (iz uloge medijatora donijeti odluku da nema pretpostavki za provedbu), a potom dati povratnu informaciju o ponašanju ” (8)).

Iz dobivenih odgovora ispitanika ponovno se primjećuje kako kao veliku pomoć u radu ističu dobro obrazovanje, mogućnost suradnje sa supervizorima, dodatne edukacije i dostupnost supervizije o čemu će u radu dalje i biti riječ.

#### 4.2.7 Metode jačanja kompetencija obiteljskih medijatora

Tablica 16. – Metode jačanja kompetencija obiteljskih medijatora

	Koje metode obiteljski medijatori percipiraju kao korisne u jačanju medijatorskih kompetencija?
--	---

Potreba kontinuiranog pohađanja supervizije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“supervizije,” (2)</i></li> <li>- <i>“redovita supervizija...” (4)</i></li> <li>- <i>“supervizija.” (5)</i></li> <li>- <i>“Metodska supervizija” (6)</i></li> <li>- <i>“supervizija” (9)</i></li> <li>- <i>“Supervizija“ (10)</i></li> </ul>
Važnost razmjene iskustva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Razgovor sa kolegicom koja je baš sada na PDS iz Obiteljske medijacije.” (1)</i></li> <li>- <i>„iskustva drugih“ (2)</i></li> <li>- <i>„...razmjena iskustva s kolegama...“ (4)</i></li> <li>- <i>„Razmjena iskustva s drugim medijatorima...“ (5)</i></li> <li>- <i>“dijeljenje iskustva s kolegama iz obiteljskog centra...” (8)</i></li> </ul>
Dostupnost stručnih edukacija i usavršavanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“...dodatne edukacije koje se tiču roditeljstva i rješavanja sukoba” (3)</i></li> <li>- <i>„...kontinuirano stručno usavršavanje...“ (4)</i></li> <li>- <i>“Rad na sebi, dodatno usavršavanje” (7)</i></li> <li>- <i>„...kontinuirano učenje“ (8)</i></li> <li>- <i>„stručno usavršavanje“ (10)</i></li> </ul>
Praćenje stručne literature	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“...čitanje stručne literature“ (3)</i></li> <li>- <i>„ponovno čitanje nekih predavanja koje ona sada prolazi jer sam dosta toga zaboravila.” (1)</i></li> <li>- <i>praćenje stručne literature” (4)</i></li> <li>- <i>„praćenje literature.” (10)</i></li> </ul>
Praćenje trendova u obiteljskoj medijaciji	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“...čitanje stručne literature“ (3)</i></li> <li>- <i>„ponovno čitanje nekih predavanja koje ona sada prolazi jer sam dosta toga zaboravila.” (1)</i></li> <li>- <i>praćenje stručne literature” (4)</i></li> <li>- <i>„praćenje trendova” (2)</i></li> </ul>

U tablici 16 prikazano je koje metode obiteljski medijatori percipiraju kao korisne u jačanju medijatorskih kompetencija. Odgovori ispitanika grupirani su u pet kategorija: potreba

kontinuiranog pohađanja supervizije (*“supervizije,” (2), “redovita supervizija...” (4), “supervizija.” (5), “Metodska supervizija” (6), “supervizija” (9), “Supervizija“ (10)*); važnost razmjene iskustva (*“Razgovor sa kolegicom koja je baš sada na PDS iz Obiteljske medijacije.” (1), „iskustva drugih“ (2), „...razmjena iskustva s kolegama...“ (4), „Razmjena iskustva s drugim medijatorima...“ (5), “dijeljenje iskustva s kolegama iz obiteljskog centra...” (8)*); dostupnost stručnih edukacija i usavršavanja (*“...dodatne edukacije koje se tiču roditeljstva i rješavanja sukoba” (3), „...kontinuirano stručno usavršavanje...“ (4), “Rad na sebi, dodatno usavršavanje” (7), „...kontinuirano učenje“ (8), „stručno usavršavanje“ (10)*); praćenje stručne literature (*“...čitanje stručne literature“ (3), „ponovno čitanje nekih predavanja koje ona sada prolazi jer sam dosta toga zaboravila.” (1), praćenje stručne literature” (4), „praćenje literature.” (10)*); praćenje trendova u obiteljskoj medijaciji (*“...čitanje stručne literature“ (3), „ponovno čitanje nekih predavanja koje ona sada prolazi jer sam dosta toga zaboravila.” (1), praćenje stručne literature” (4), „praćenje trendova” (2)*).

Supervizija nudi podršku pri reflektiranju i donošenju aktualnih profesionalnih odluka, podršku u izazovnim i zahtjevnim profesionalnim situacijama i sukobima, pojašnjavanje i procesiranje zadataka, funkcija i uloga, podršku u nošenju s procesima promjena, inovativna rješenja u novim izazovima i profilaksu u prevenciji izgaranja na poslu i nasilja na radnom mjestu (Urbanc, 2014.). U gotovo svim definicijama supervizije u psihosocijalnom radu kao ključne riječi pojavljuju se riječi koje su usmjerene na profesionalni razvoj kompetencija i unapređenje kvalitete rada, kao što su znanje, djelotvornost, teme za učenje itd. (Sladović Franz, 2020.).

Žorga (2009.) opisuje superviziju kao proces specifičnog učenja i razvoja, uz podršku pri profesionalnom reflektiranju. Značajna je edukativna komponenta svakog supervizijskog iskustva u psihosocijalnom radu, a osobito u početnom periodu razvoja profesionalnih kompetencija. Smatra se da je pružanje redovite i trajne supervizije ključni element pružanja psihosocijalnih usluga (savjetovanja, medijacije i sl.) jer se njome može osigurati dobra kvaliteta usluga, nastavak razvoja vještina, dosljednost primjene određenog modela intervencije, slučajevi visokog rizika i druga izazovna stručna pitanja pažljivo i pravovremeno se mogu promotriti i isplanirati, a također se osigurava i mehanizam za podršku u suočavanju sa stresom kojem su u pomažućim zanimanjima stručnjaci često izloženi (Murray i sur., 2011.).

Europski pojmovnik supervizije i coachinga (Ajduković, 2018.) određuje superviziju kao profesiju savjetovanja usredotočenu na interakcije pojedinaca, profesionalnih zadataka i organizacija te unutar nje prepoznaje četiri različita smjera – superviziju rada s klijentima,

edukativnu superviziju polaznika profesionalne izobrazbe, superviziju kao unapređenje profesionalnog funkcioniranja i organizacijsku superviziju. Ajduković (2020.) opisuje i novi oblik supervizije, metodske supervizije, u području zaštite djece u kojoj je pozornost posvećena prvenstveno konkretnom slučaju (pojednog djeteta ugroženog razvoja i sigurnosti i njegove obitelji u riziku) i primjeni suvremenog pristupa u radu. Naglašeno je jačanje znanja i vještina stručnjaka kako bi koristili nove profesionalne spoznaje, metode i tehnike i ukupno povećali svoju profesionalnu kompetentnost u određenom području stručne prakse. Iako se u metodičkoj superviziji radi i na emocionalnom rasterećenju i smanjivanju profesionalnog stresa (osobito zbog intenziteta i težine rada na zahtjevnim slučajevima kakvi su česti u području rada s obiteljima u riziku), emocionalne potrebe stručnjaka su sekundarne. (Sladović Franz, 2020). Metodska supervizija tako objedinjuje superviziju slučajeva, razvojno-integrativnu i edukativnu superviziju pa se polazi od strukturiranja rada na konkretnom slučaju, a zatim se prilagođava pristup supervizora fazi profesionalnog razvoja stručnjaka.

Supervizijska se podrška nakon treninga/edukacije smatra naj snažnijim prediktorom promjene u ponašanju stručnjaka te je utoliko više potrebno omogućiti, u svrhu očuvanja promjena i stabilnosti uvedenih novih intervencija i pristupa radu, upravo trajnu supervizijsku podršku (Fixsen i sur., 2005., prema Murray i sur., 2011.). Iako je tek nekoliko godina dostupna, sama obiteljska medijacija u sustavu socijalne skrbi razvija se u Hrvatskoj već dulji niz godina i to kao psihosocijalna intervencija usmjerena na pomoć u rješavanju obiteljskih sukoba, a tehnike pregovaranja i medijacije koriste se u svim aspektima socijalnog rada te su dio mnogih edukativnih programa i stručnih publikacija (Sladović Franz, 2020.).

Prema Kresselu (2000), medijatori imaju vrlo stresnu društvenu ulogu i posao koji većinom provode samostalno i u emotivno napetim situacijama, a njihovi su zadaci i odgovornosti često neshvaćeni, od strane sudionika medijacije, ali i onih koji ih na medijaciju upućuju. Osim edukativnih sadržaja, supervizija svakako daje i priliku da se iznesu stresne i izazovne situacije, priliku da se reflektira i analizira sam proces medijacije, misli i osjećaji (Sladović Franz, 2020.) Kako bi se učilo iskustvom, supervizija treba uključivati refleksiju o sadržaju i procesu rada obiteljske medijacije, obuhvatiti pitanja dobrobiti obiteljskog medijatora, suočavanje s količinom i sadržajem obiteljskih medijacija i procesiranje emotivnih odgovora i izazova za obiteljskog medijatora te koristiti postojeće empirijsko, evaluacijsko i istraživačko znanje iz literature (Berger, 2011., prema Urbanc, 2014.). Supervizor ima ulogu osnaživanja, sličnu kao i medijator tijekom procesa medijacije, a to je da ohrabri supervizanta da sebe vidi kao

medijatora koji je samo-određujuće biće, koji može donijeti informiranu odluku o načinu djelovanja i preuzeti odgovornost za način na koji je pristupio medijaciji i radu s pojedinim sudionicima. Kressel (2000.) navodi da, kako bi se prevenirao sindrom izgaranja potrebno je održavati realna očekivanja, prepoznati svoj medijatorski stil i postati refleksivan praktičar, a supervizija u svemu tome pruža značajne mogućnosti.

*Autorica navodi kako joj je supervizija u okviru Praktikumuma bila vrlo korisna jer je imala priliku učiti iz iskustva kolega, ali i propitati vlastito iskustvo rada u medijaciji.*

#### 4.2.8 Profesionalna podrška dostupna obiteljskim medijatorima i preporuke obiteljskih medijatora za daljnji razvitak prakse i poboljšanje obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske

*Tablica 17. - Koji oblici profesionalne podrške medijatorima stoje na raspolaganju i koje su njihove preporuke za daljnji razvitak prakse obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske*

	Koji oblici profesionalne podrške medijatorima stoje na raspolaganju i koje su njihove preporuke za daljnji razvitak prakse obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske
Mogućnost supervizije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „...sudjelovala sam na superviziji...i svakako supervizija kao preporuka za daljnji razvitak prakse“ (1)</li> <li>- “supervizija – iako ne dovoljno često” (4)</li> <li>- „...supervizija više u teoriji nego praksi...preporuka je supervizija sa supervizorima drugih modela i iskustva bogatijeg od mog” (8)</li> <li>- „supervizija” (10)</li> <li>- “Metodska supervizija” (6)</li> <li>- “Kontinuiranu superviziju” (7)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“obvezna supervizija za svaki oblik rada s ljudima u obiteljskim centrima. Sramota za našu službu je da trenutno radimo što radimo bez supervizije. To što smo imali superviziju kad se podijeli s brojem godina rada - dobije se možda 5% prakse sa supervizijom. Takva praksa je mimo svih etičkih načela koja poznajem.” (9)</i></li> </ul>
Mogućnost razgovora s kolegama/intervizija	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Imam dojam da su mi profesorice sa fakulteta na stalnom raspolaganju za sva pitanja ukoliko mi bude potrebno...” (1)</i></li> <li>- <i>“podrška kolega, svjesnost koga mogu pitati ako zapnem” (2)</i></li> <li>- <i>“Podrška kolega” (6)</i></li> <li>- <i>“Intervizija sa kolegama.” (7)</i></li> <li>- <i>“intervizija” (8)</i></li> <li>- <i>“razgovor o medijaciji s kolegicom u sobi do” (9)</i></li> <li>- <i>“HDOM“ (10)</i></li> </ul>
Mogućnost pohađanja stručnog usavršavanja i edukacija	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>„...predavanjima koja su organizirana od strane udruge obiteljskih medijatora.” (1)</i></li> <li>- <i>“edukacije” (3)</i></li> <li>- <i>„dodatne edukacije stručnjaka koji rade u praksi.” (6)</i></li> <li>- <i>„i dodatno usavršavanje” (7)</i></li> <li>- <i>„kontinuirane kvalitetne edukacije iz drugih modela medijacijske prakse, ... edukacije iz drugih terapijskih pravaca koji bi mogli pomoći medijatoru bolje razumijevanje dinamike međuljudskih odnosa“ (8)</i></li> <li>- <i>“Kontinuirana stručna usavršavanja“ (10)</i></li> </ul>
Ne postoji mogućnost profesionalne podrške	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“čekam superviziju...” (3)</i></li> <li>- <i>“Nikakva :- (“ (5)</i></li> </ul>
Umrežavanje obiteljskih medijatora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Bolje umrežavanje, izlazak iz okvira bivših Centara...” (2)</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „umreženost obiteljski medijatora radi što bolje međusobne podrške i razmjene znanja i iskustava.” (10)</li> <li>- „razmjena iskustva“(1)</li> </ul>
Provođenje kvalitetne promocije obiteljske medijacije u javnosti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „...bolja promocija” (2)</li> <li>- „educiranje javnosti o tome da je medijacija dostupna.” (5)</li> <li>- “osvještavanje i edukacija opće javnosti o obiteljskoj medijaciji“ (8)</li> </ul>
Reorganizacija i bolja struktura načina rada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Potpuna samostalnost u radu - bez uplitanja voditelja službi u smislu provjere rada i potpisivanja dokumentacije, ujednačavanje rada svih medijatora u sustavu socijalne skrbi, naročito što se tiče samostalnosti u organizaciji rada i uručivanja i dostave izvješća ( što bi trebalo biti sukladno zakonu, načelima , pravilima struke), ... ograničen broj medijacija tjedno“ (4)</li> </ul>
Provođenje kvalitetne edukacije zaposlenih u sustavu socijalne skrbi o usluzi obiteljske medijacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Educiranje stručnih radnika u HZSR o tome koji sve sporovi mogu ići u medijaciju“ (5)</li> <li>- “osvještavanje i edukacija stručne javnosti o obiteljskoj medijaciji“ (8)</li> </ul>

U tablici 17 prikazani su odgovori ispitanika na pitanje koji oblici profesionalne podrške medijatorima stoje na raspolaganju. Odgovori su grupirani u osam kategorija: mogućnost supervizije („...sudjelovala sam na superviziji...i svakako supervizija kao preporuka za daljnji razvitak prakse“ (1), “supervizija – iako ne dovoljno često” (4), „...supervizija više u teoriji nego praksi...preporuka je supervizija sa supervizorima drugih modela i iskustva bogatijeg od mog ” (8), „supervizija” (10), “Metodska supervizija“ (6), “Kontinuiranu superviziju“ (7), “obvezna supervizija za svaki oblik rada s ljudima u obiteljskim centrima. Sramota za našu službu je da trenutno radimo što radimo bez supervizije. To što smo imali superviziju kad se podijeli s brojem godina rada - dobije se možda 5% prakse sa supervizijom. Takva praksa je mimo svih etičkih načela koja poznajem.” (9)); mogućnost razgovora s



kolegama/intervizija (*“Imam dojam da su mi profesorice sa fakulteta na stalnom raspolaganju za sva pitanja ukoliko mi bude potrebno...”* (1), *“podrška kolega, svjesnost koga mogu pitati ako zapnem”* (2), *“Podrška kolega”* (6), *“Intervizija sa kolegama.”* (7), *“intervizija”* (8), *“razgovor o medijaciji s kolegicom u sobi do”* (9), *“HDOM“* (10)); mogućnost pohađanja stručnog usavršavanja i edukacija (*„...predavanjima koja su organizirana od strane udruge obiteljskih medijatora.”* (1), *“edukacije”* (3), *„dodatne edukacije stručnjaka koji rade u praksi.”* (6), *„i dodatno usavršavanje”* (7), *„kontinuirane kvalitetne edukacije iz drugih modela medijacijske prakse, ... edukacije iz drugih terapijskih pravaca koji bi mogli pomoći medijatoru bolje razumijevanje dinamike međuljudskih odnosa“* (8), *“Kontinuirana stručna usavršavanja“* (10)); umrežavanje obiteljskih medijatora (*“Bolje umrežavanje, izlazak iz okvira bivših Centara...”* (2), *„umreženost obiteljski medijatora radi što bolje međusobne podrške i razmjene znanja i iskustava.”* (10), *„razmjena iskustva“*(1)); provođenje kvalitetne promocije obiteljske medijacije u javnosti (*„...bolja promocija”* (2), *„educiranje javnosti o tome da je medijacija dostupna.”* (5), *“osvještavanje i edukacija opće javnosti o obiteljskoj medijaciji“* (8)); provođenje kvalitetne edukacije zaposlenih u sustavu socijalne skrbi o usluzi obiteljske medijacije (*“Educiranje stručnih radnika u HZSR o tome koji sve sporovi mogu ići u medijaciju“* (5), *“osvještavanje i edukacija stručne javnosti o obiteljskoj medijaciji“* (8)).

Ispitanici većinom smatraju da je za daljnji razvitak kvalitetne prakse obiteljske medijacije u Republici Hrvatskoj nužno uvođenje redovne i kontinuirane supervizije stručnjaka – obiteljskih medijatora koja im je sada rijetko dostupna. Supervizija stručnjacima nudi podršku pri reflektiranju i donošenju aktualnih profesionalnih odluka, podršku u izazovnim i zahtjevnim profesionalnim situacijama i sukobima, pojašnjavanje i procesiranje zadataka, funkcija i uloga, podršku u nošenju s procesima promjena, inovativna rješenja u novim izazovima i profilaksu u prevenciji izgaranja na poslu i nasilja na radnom mjestu (Urbanc, 2014.). Za kvalitetne stručnjake, nužna je supervizija, ali i da se čuje glas stručnjaka od strane nadređenih (npr. vezano uz organizaciju rada na radnom mjestu).

*Iz vlastitog iskustva autorica navodi kako zaposlenici sustava socijalne skrbi imaju veliku potrebu za supervizijom koja im je rijetko osigurana od strane poslodavca.*

## **5. METODOLOŠKA OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA**

Uzorkovanje u istraživanju bilo je namjerno i kriterijsko te je uključilo malen broj ispitanika koji su bili voljni odazvati se istraživanju radi čega proizlazi nemogućnost uopćavanja rezultata istraživanja na cjelokupnu populaciju obiteljskih medijatora zaposlenih u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske. Razlozi neodazivanja ispitanika na anketni upitnik mogu biti različiti: ispitanici su možda preopterećeni tekućim poslovima i nemaju vremena sudjelovati u istraživanju (navedeno je kako je za potrebe ispunjavanja ankete potrebno odvojiti cca 30 minuta vremena), strah ih je izraziti subjektivna mišljenja (iako je naglašeno da je anketa u potpunosti anonimna), ne žele sudjelovati u istraživanju ili u tom trenutku nisu postojali obiteljski medijatori koji u određenom Obiteljskom centru provode postupak obiteljske medijacije (iz jednog Obiteljskog centra dobivena je informacija da u trenutku provođenja istraživanja nisu imali raspoloživog obiteljskog medijatora koji bi provodio medijacije stoga nemaju ispitanika koji bi sudjelovao u istraživanju). Nadalje, autorica je za istraživanje namjeravala koristiti kvantitativan pristup istraživanju, ali obzirom na vrlo mali odaziv ispitanika u istraživanju je korišten kvalitativan pristup.

Iako kvalitativne metode obrade podataka na malim uzorcima ne omogućuju generalizaciju rezultata (Milas, 2005.), nalazi ovakvih istraživanja omogućuju dublje razumijevanje s obzirom na to da je cilj kvalitativnog pristupa detaljno istražiti sudionikovu individualnu percepciju teme koja se istražuje kroz detaljan i sistematičan pristup malom broju slučajeva.

Jedan od mogućih nedostataka je i neiskustvo autorice u provođenju kvalitativnih metoda prikupljanja podataka, ali navedeni nedostatak ublažen je redovitom stručnom pomoći i vodstvom od strane mentora i članova komisije.

## **6. DOPRINOS ISTRAŽIVANJA**

Praktična primjena rezultata ovog istraživanja može se pronaći u boljem poznavanju prakse obiteljske medijacije koja se provodi u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske i to iz perspektive samih obiteljskih medijatora.

Istraživanje podiže svijest o tome kako ljudski i prostorni uvjeti za provođenje medijacije u Hrvatskoj nisu svugdje isti – u nekim Obiteljskim centrima postoji više zaposlenih medijatora

dok u nekim ne postoji niti jedan. Isto tako, prostorni uvjeti za provođenje medijacije nisu jednaki u svim Obiteljskim centrima. Sve navedeno implicira kako je, obzirom na broj zahtjeva, potrebno povećati broj medijatora i poboljšati prostorne uvjete za provođenje medijacije.

U radu se navodi kako stručnjaci imaju iskustva rada u su voditeljstvu i kako većinom navode prednosti takvog načina rada, ali i činjenicu da su to vrlo rijetke situacije (naročito u muško-ženskom paru medijatora) stoga je potrebno stvoriti uvjete za takav način rada.

Rezultati istraživanja pokazuju kako se obiteljska medijacija u Hrvatskoj provodi isključivo u okviru brakorazvoda i dogovora roditelja oko zajedničke maloljetne djece što ukazuje na potrebu za boljom promocijom usluge obiteljske medijacije u općoj i stručnoj javnosti obzirom na njezin potencijal široke primjene u svim vrstama obiteljskih prijepora (medijacija između odraslih, vršnjačka medijacija, itd.). Isto tako, istraživanje ukazuje na potrebu za potencijalnom promjenom zakonskog okvira koji bi obiteljsku medijaciju definirao u širem smislu od onog u kojem je trenutno definirana.

Kao posljednji doprinos autorica izdvaja potrebu za uvođenjem redovnih supervizija i dodatnih edukacija (npr. participacija djece u obiteljskoj medijaciji, online medijacija) za stručnjake koji provode obiteljsku medijaciju s ciljem njihova rasterećenja, osnaživanja i kontinuiranog napretka, a sve kako bi uslugu obiteljske medijacije provodili što kvalitetnije.

## **7. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA**

Rezultati ovog istraživanja daju bolji uvid u praksu obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima u Republike Hrvatske kao i uvid u subjektivnu procjenu stručnjaka o zadovoljstvu vlastitom medijatorskom praksom, poteškoćama s kojima se u radu susreću i profesionalnoj podršci koju dobivaju, ali i preporukama koje daju u cilju daljnjeg razvitka prakse obiteljske medijacije.

Prvim istraživačkim pitanjem želio se dobiti uvid u praksu obiteljske medijacije koju provode obiteljski medijatori u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske. Tako su se ispitali broj provedenih medijacija, broj provedenih sporazuma, broj i trajanje medijacijskih susreta, sadržaj medijacijskih susreta i najčešća sporna pitanja, uvjeti u kojima se provodi medijacija,

iskustva sa suvoditeljstvom u medijaciji. Analizom odgovora dobivaju se rezultati koji pokazuju kako su ispitaniciiskusni stručnjaci sa 5 do 9 godina medijatorskog staža. Većina ispitanika navodi kako tjedno, u prosjeku, ima po jedan medijacijski susret koji provode u trajanju od +/- 60 minuta. Najčešće, radi načela ekonomičnosti, predmedijacijski susret spajaju s prvim susretom. Većina ispitanika imala je u svojem radu iskustvo suvoditeljstva te ga smatraju osnažujućim kako za medijatore tako i za sudionike medijacije. Svi sudionici su naveli kako se sadržaj obiteljskih medijacija odnosi isključivo na brakorazvod i pitanja vezana uz roditeljsku skrb. Navedeno nije začuđujuće obzirom da je prvi medijacijski susret, ukoliko se na obveznom savjetovanju ne sklopi Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi, obvezan. Ipak, navedeno ukazuje i kako u Republici Hrvatskoj nije iskorišten puni potencijal obiteljske medijacije obzirom da ona nije rezervirana isključivo za pitanja brakorazvoda već se uspješno može primijeniti i u drugim aspektima obiteljskog života u kojima postoji sukob (npr. pitanja starijih osoba i odrasle djece, smrt člana obitelji, vršnjačka medijacija, itd.). Ispitanici navode kako je medijacija provedena uspješno ukoliko sudionici postignu sporazum, osvijeste vlastite obrasce komunikacije, bolje razumiju položaj djeteta/ce, uviđaju vlastitu odgovornost za sukob te ukoliko medijator ima osjećaj subjektivnog zadovoljstva. Jedna od prednosti medijacije je ta da, strane u sukobu koje nisu u mogućnosti komunicirati radi problema koji se nalazi među njima, medijator svojim vještinama i tehnikama pregovaranja i ne nasilne komunikacije pouči kako razgovarati i pregovarati te ih osnaži da se tim alatima služe i u budućnosti. Nadalje, ispitanici procjenjuju kako su kapaciteti Obiteljskih centara za provođenja postupka medijacije dobri, ali da bi mogli biti i bolji obzirom na broj zahtjeva koji pristižu u rad kao i broj drugih profesionalnih uloga kojima se medijatori bave u okviru svog posla. Što se tiče prostornih uvjeta za provođenje obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima, ispitanici ih također procjenjuju zadovoljavajućima navodeći, ali navodeći kako bi mogli biti i bolji. Kada se govori o profesionalnim ulogama koje medijatori obavljaju u okviru rada Obiteljskog centra ispitanici navode kako se bavi isključivo medijacijom obzirom na veliki broj zahtjeva ili kako nema poteškoća usklađivati medijaciju s drugim profesionalnim ulogama obzirom na malen broj zahtjeva za medijacijom.

Drugim istraživačkim pitanjem tražio se odgovor kako obiteljski medijatori procjenjuju zadovoljstvo vlastitom praksom provođenja medijacije te ispitanici navode kako zadovoljstvo temelje na zadovoljstvu koje se odnosi na proces medijacije (primjena načela, pravila rada, ishod, držanje strukture medijacije, uspostava odnosa, informiranje sudionika), osobne karakteristike medijatora (obrazovanje, iskustvo, osobni stil vođenja medijacije, osobni

napredak medijatora), organizaciju rada (drugi poslovi koje moraju obavljati, količina zahtjeva, količina vremena koju imaju za pripremu) te profesionalnu podršku (dostupnost profesionalne podrške). Ispitanici navode kako smatraju da postoje medijatorske kompetencije koje bi trebali usavršiti, a to su komunikacije vještine, držanje strukture medijacije, uključivanje djece u medijaciju, poštivanje načela medijacije i to sve kroz dodatne edukacije i supervizije. Ispitanici nadalje procjenjuju kako razina stresa koju doživljavaju tijekom provođenja postupka medijacije ovisi o razini konflikta među sudionicima, o fazi obiteljske medijacije, karakteristikama sudionika, iskustvu i kompetencijama medijatora, komunikacijskim vještinama medijatora i medijatorskom stilu.

Trećim istraživačkim pitanje tražio se odgovor kako obiteljski medijatori procjenjuju poteškoće s kojima se susreću prilikom provođenja prakse obiteljske medijacije. Ispitanici poteškoće vežu uz obavljanje drugih poslova u okvir Obiteljskog centra, nedostatak pravnih savjeta, veliki opseg posla, nemogućnost samostalnog organiziranja načina rada, otežanu suradnju sa sudionicima medijacije (konflikti, emocionalne karakteristike sudionika, nedolazak sudionika, nemogućnost dogovora). Ovdje opisuju također opisuju koje su im faze medijacije naročito izazovne i kako se s njima nose, ali i koje su (najčešće) karakteristike izazovnih sudionika medijacije (visoko konfliktni sudionici, sudionici s „figom u džepu“, sudionici s većom moći, sudionici s poremećajem ličnosti, sudionici s lošim komunikacijskim vještinama, sudionici koji zloupotrebljavaju medijaciju). Kao neke od karakteristika izazovnih iskustava iz prakse ispitanici navode osjećaj neuspješnosti stručnjaka radi neprepoznavanja namjera sudionika medijacije, osjećaj nekompetentnosti stručnjaka prilikom provođenja online medijacije, poteškoće prilikom rada s visoko konfliktnim sudionicima, poteškoće prilikom upravljanja procesom medijacije i ostale. Zaključno, ispitanici navode kako im je u nošenju s poteškoćama pomoglo sudjelovanje u superviziji, intervizije s kolegama, dodatne edukacije i iščitavanje stručne literature.

Četvrtim istraživačkim pitanjem tražio se odgovor kako ispitanici procjenjuju profesionalnu podršku koju dobivaju prilikom provođenja medijacijske prakse. Ispitanici smatraju da u praksi postoji manjak profesionalne podrške tj. supervizija i stručnih edukacija i usavršavanja za koje smatraju da su nužne radi održavanja stručnosti i kompetentnosti medijatora. Na ovo se nadovezuje i posljednje istraživačko pitanje u kojem ispitanici daju preporuke vezano uz unapređenje prakse obiteljske medijacije te svakako naglašavaju potrebu za povećanjem opsega profesionalne podrške u pogledu kontinuirane i redovne supervizije i dodatnih

edukacija, ali i umrežavanjem obiteljskih medijatora kako bi lakše razmijenili iskustva rada. Nadalje ističu potrebu za edukacijom opće, ali i stručne javnosti o mogućnostima i dostupnosti obiteljske medijacije.

Zaključno, kako bi se praksa obiteljske medijacije mogla kvalitetno razvijati i koristiti u punom potencijalu potrebna je kontinuirana edukacija i obrazovanje stručnjaka, profesionalna podrška u obliku supervizije kao i bolja struktura zakonodavnog okvira koji bi obiteljsku medijaciju proširio iz okvira brakorazvoda na sve oblike obiteljskih prijepora.

## LITERATURA:

1. Ajduković, D. (2020). *Evaluacija medijacije*. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
2. Ajduković, M. (1996). Zašto je ugroženo mentalno zdravlje pomagača? U: Ajduković, D. i Ajduković, M. (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 3-10.
3. Ajduković, M. (2018). *Supervizija i coaching u Europi. Koncepti i kompetencije*. Zagreb: Pravni fakultet u Zagrebu.
4. Ajduković, M. (2019). *Teorija sukoba: psihološki i društveni činitelji*. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
5. Ajduković, M. (2020). Razvoj modela methodske supervizije u području skrbi za djecu. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (3), 381-414.
6. Ajduković, M., Pečnik, N. i Jakšić, D. (1994). *Nenasilno rješavanje sukoba*. Zagreb: Alinea.
7. Blaženka-Kokorić, S. (2019). *Seminar iz teorije sukoba*. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
8. Bowen, M. (1978). *Family therapy in clinical practice*. Northvale, NJ: Jason Aronson, Inc.

9. Branica, V. (2019). *Obiteljska medijacija: Teorijski pristup*. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
10. Branica, V. (2020). Obrazovanje obiteljskih medijatora u hrvatskom i međunarodnom kontekstu. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(2), 231-254.
11. Branica, V. (2020). *Praktikum obiteljske medijacije 2*. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
12. Branica, V. (2020). Razvoj obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi u Hrvatskoj. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(2), 369-373.
13. Breber, M. i Sladović Franz, B. (2014). Uvođenje obiteljske medijacije u sustav socijalne skrbi – Perspektiva stručnjaka. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(1), 123-152.
14. Brown, J. (1999). Bowen family systems theory and practice: Illustration and critique. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 20(2), 94-103.
15. Čudina Obradović, V. i Obradović, J. (1999). Living in abusive family relationships. *Društvena istraživanja*, 42 (4), 475-495.
16. Čulo Margaletić, A. (2014). *Mirno rješavanje obiteljskopравnih sukoba interesa*. Osijek: Pravni fakultet Sveučilišta u Osijeku.
17. Čulo Margaletić, A. (2021). Obvezno savjetovanje i obiteljska medijacija kao oblici obiteljsko pravne pomoći obitelji u krizi. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, 12(1.), 67-82.
18. Džamonja Ignjatović, T. (2014). *Medijacija: principi, proces i primena*. Beograd: Centar za primenjenu psihologiju.
19. Eisel, E. (2002). What Is Communication? In A. Ströhl (Ed.), *Writings* (NED-New edition, Vol. 6, pp. 3–7. University of Minnesota Press.
20. Epstein, J., & Epstein, S. (2006). Co-mediation. *Colorado Lawyer*, 35(6), 21.
21. Fisher, R., Ury, W., Patton, B. (2003). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Berkshire: Random House Business Books
22. Friščić, Lj. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa u radu socijalnih radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 13(2), 347-370.
23. George J.M. i Jones G. (2012). *Understanding and managing organizational behavior*, New Jersey: Pearson.

24. Golijan, D., Šoja, T. (2011). Medijacija u Bosni i Hercegovini. *Svarog*, 11(2), 260-270.
25. Graham, E. E. & Edwards, A. P. (2008). A separate togetherness: Dialectical tensions and shadow realities in post-marital relationships. In: Arnold, L. (eds.), *Research in Family Communication*. Boston, MA: Allyn & Bacon, 90–98.
26. Hollier, F. (1993). *Conflict resolution trainers' manual: 12 skills*. Chatswood: NSW.
27. Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), 213-218.
28. Jakab, A. W. (2008). Obitelj-sustav dinamičnih odnosa u interakciji. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 44(2), 119-128.
29. Jurković Majić, O. i Janjić, B. (2022). Taktike distributivnog pregovaranja. *Communication Management Review*, 7(02), 68-86.
30. Katz, R.L. (1974). Skills of an effective administrator. *Harvard Business Review* 52(5), 211-223
31. Kennedy, G. (1998). *The new negotiating edge: The behavioral approach for results and relationships*. Nicholas Brealey Publishing.
32. Kressel, K. (2000). Mediation. In: Deutsch, M. & Coleman, P. T. (eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey, 522-545
33. Majstorović, I. (2017). Obvezno savjetovanje i obiteljska medijacija de lege lata i de lege ferenda. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, 8 (posebni broj), 129-150.
34. Maljuna, I., Ajduković, M. i Ostojić, D. (2020). Obilježja prekida partnerske zajednice roditelja sa simptomima emocionalno nestabilne ličnosti. *Socijalna psihijatrija*, 48 (1), 20–49.
35. Murray, L. K., Dorsey, S., Bolton, P., Jordans, M. J., Rahman, A., Bass, J., & Verdelli, H. (2011). Building capacity in mental health interventions in low resource countries: an apprenticeship model for training local providers. *International journal of mental health systems*, 5, 1-12.
36. Obiteljski zakon (2023). *Narodne novine*, 103/15, 98/19, 47/20, 49/23.
37. Orbe, M. P., Bruess, C. J. (2007). *Contemporary issues in interpersonal communication*. New York: Oxford University Press



38. Parkinson, L. (2011). *Family mediation: Appropriate dispute resolution in a new family justice system*. London: FamilyLaw
39. Pečnik, N. (1994). Sukobi i strategije njihova rješavanja. *Ljetopis socijalnog rada*, 1(1), 59-59.
40. Petz, B., & Furlan, I. (1992). *Psihologijski rječnik*. Prosvjeta.
41. Pokrajac, A. (1992). Konfliktni faktori i njihova rješavanja. *Godišnjak Zavoda za psihologiju*, Rijeka, 1, 115-121.
42. Požega, J., & Ajduković, M. (2020). Iskustva medijatora u procesu obiteljske medijacije u slučajevima partnerskog nasilja. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(2), 287-316.
43. Pravilnik o obveznom sadržaju obrasca plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi (2015). *Narodne novine*, 123/2015
44. Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (2021). *Narodne novine*, 29/21
45. Profaca, B. (2010). Učinci izraženog roditeljskog sukoba tijekom razvoda na dijete, U: Osmak Franjić, D. (ur.) *Djeca i konfliktni razvodi*. Zagreb: Ured pravobraniteljice za djecu, 77-93.
46. Robbins, S. i Judge T. (2010.) *Organizacijsko ponašanje*. Zagreb: MATE d.o.o.
47. Roberts, M. (1988.) *Mediation in family disputes*. Aldershot: Wildwood House Ltd.
48. Rubin, J. Z., Pruitt, D. G., & Kim, S. H. (1994). *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement*. McGraw-Hill Book Company.
49. Sladović Franz, B. (2005). Obilježja obiteljske medijacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 12(2), 301-320.
50. Sladović Franz, B. (2009). *Osnove interpersonalne komunikacije za socijalne radnike*. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada
51. Sladović Franz, B. (2019). *Medijacija razvoda*. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
52. Sladović Franz, B. (2019). *Obiteljska medijacija*. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

53. Sladović Franz, B. (2020). Specifičnost supervizije obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(2), 255-286.
54. Sorta-Bilajac, I., i Sorta, J. (2013). Primjena teorije komunikacije Paula Watzlawicka na praksu komuniciranja u medicini i zdravstvu. *Jahr-European Journal of Bioethics*, 4(1), 583-590.
55. Šeba, E. (2020). Neke novije komunikacijske teorije i njihova primjena na homiletiku. *Diacovensia: teološki prilozi*, 28(1), 107-127.
56. Šegota, I. (2003.), *Kako komunicirati s gluhima*. Rijeka: Medicinski fakultet sveučilišta u Rijeci, Katedra za društvene znanosti.
57. Štifter, A., Mihalj, M., Bulat, L. R., i Vuković, S. (2016). Razlozi razvoda braka kao odrednice sporazuma o roditeljskoj skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 23(2), 275-297.
58. Urbanc, K. (2014). *Supervizija obiteljske medijacije*. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
59. Vejmelka, L. (2020). Komunikacija među partnerima u digitalno doba: mogućnosti obiteljske medijacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(2), 341-368.
60. Zakon o socijalnoj skrbi (2023). *Narodne novine*, 18/22, 46/22, 119/22, 71/23.
61. Žižak, A., Vizek Vidović, V., Ajduković, M. (2012) *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultete
62. Žorga, S. (2009). Specifičnosti procesa učenja u superviziji. U: Ajduković, M. (ur.), *Refleksije o superviziji*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 7-39.

#### Web izvori:

63. Web izvor: Adresar Obiteljskih centara, dostupno na <https://mrosp.gov.hr/adresari/11829> (pogledano 19.08.2023.)
64. Web izvor: Bouchrika, I. (2023), *What is Systems Theory? - Social Work Theories*, dostupno na <https://research.com/education/what-is-systems-theory> (pogledano 19.08.2023.)
65. Web izvor: Crnković, A.M. (2018). Suvremene obitelji, dostuno na: <https://repositorij.ufzg.unizg.hr/islandora/object/ufzg%3A588/datastream/PDF/view> (pogledano 19.8.2023.)
66. Web izvor: Dujmović, H. (2022). Povijest razvoda braka s osvrtom na izvansudske oblike pomoći obitelji u krizi, dostupno na:

- <https://repozitorij.pravo.unizg.hr/islandora/object/pravo%3A4761/datastream/PDF/view> (pogledano 11.10.2023.)
67. Web izvor: Elliot, K., Viet, H. (2022), *The benefits of co-mediation*, dostupno na <https://www.familylawpartners.co.uk/blog/the-benefits-of-co-mediation> (pogledano 19.08.2023.)
68. Web izvor: Europski Parlament i Vijeće Europske Unije, (2008), Službeni List Europske Unije, Direktiva 2008/52/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2008. o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima, dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0052&qid=1691144558994> (pogledano: 19.08.2023.)
69. Web izvor: Ivšić, M. (2019). Čimbenici zadovoljstva zaposlenika na radnom mjestu, dostupno na: <https://repozitorij.unipu.hr/islandora/object/unipu%3A3708/datastream/PDF/view> (pogledano 11.10.2023.)
70. Web izvor: Marshack, K.J. (2007). High conflict divorce. Dostupno na: <https://kmarshack.com/therapy-basics/high-conflict-divorce/> (pogledano 1.2.2022.)
71. Web izvor: NASW, dostupno na <http://workforce.socialworkers.org/whatsnew/stress.pdf> (pogledano 19.08.2023.)
72. Web izvor: Otvoreno kodiranje, dostupno na: <https://pages.cpsc.ucalgary.ca/~saul/wiki/uploads/CPSC681/opencoding.pdf> (pogledano 18.10.2023.)
73. Web izvor: Poslijediplomski specijalistički studij Obiteljske medijacije, dostupno na: <https://www.pravo.unizg.hr/studiji/sveucilisni-specijalisticki-studiji/sveucilisni-specijalisticki-studiji-socijalnog-rada/obiteljska-medijacija/> (pogledano 11.10.2023.)
74. Web izvor: Recommendation No. R (98)1 on family mediation, dostupno na: <https://rm.coe.int/1680747b77> (pogledano 19.8.2023.)
75. Web izvor: Registar obiteljskih medijatora, dostupno na <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Socijalna%20politika/Evidencije/Registar%20obiteljskih%20medijatora%202023.pdf> (pogledano 19.08.2023.)
76. Web izvor: Rugle, I. (2023). Mišljenje sudionika o uspješnosti procesa obiteljske medijacije, dostupno na [file:///C:/Users/babic/Downloads/ivana\\_rugle\\_-\\_zavrzni\\_rad%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/babic/Downloads/ivana_rugle_-_zavrzni_rad%20(1).pdf) (pogledano 19.8.2023.)

77. Web izvor: Statista: Divorce rates in Europe in 2019, by country (per 100 marriages) (2021). Dostupno na <https://www.statista.com/statistics/612207/divorce-rates-in-european-countries-per-100-marriages/> (pogledano 12.7.2023)

## **PRILOZI:**

*Prilog 1:* Suglasnost Etičkog povjerenstva:

### **ETIČKO POVJERENSTVO PRAVNOG FAKULTETA U ZAGREBU**

---

Zagreb, 1. prosinca 2022.

**Predmet:** Suglasnost za provedbu istraživanja gospođi Sari Gunjači

Uvidom u Molbu i priloženu dokumentaciju koju je polaznica specijalističkog studija Sara Gunjača priložila 4. listopada 2022., te uvidom u ispravak temeljem traženih izmjena koje je poslala 15. studenog, 2022., Etičko povjerenstvo Pravnog fakulteta u Zagrebu u sastavu prof.dr.sc. Aleksandra Korać Graovac (predsjednica), prof. dr. sc. Davor Adrian Babić (član) i izv. prof. dr. sc. Marijana Majdak (članica), na svojoj sjednici održanoj 22. studenoga 2022., donijelo je odluku kojom se polaznici specijalističkog studija Sari Gunjača daje **suglasnost za provedbu istraživanja** pod naslovom *Obilježja provedbe obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima u Republici Hrvatskoj*.

Cilj istraživanja je istražiti i analizirati neka obilježja obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske, uzimajući u obzir subjektivnu procjenu stručnjaka o zadovoljstvu vlastitom medijatorskom praksom, poteškoćama s kojima se pritom susreću i profesionalnoj podršci koju dobivaju.

Istraživanje će se provesti u svrhu izrade specijalističkog završnog rada u okviru specijalističkog studija Obiteljske medijacije Studijskog centra socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu, a u skladu s metodologijom naznačenom u Molbi.



Prof. dr. sc. Aleksandra Korać Graovac  
Predsjednica Etičkog povjerenstva  
Pravnog fakulteta u Zagrebu

Na znanje:

1. Sara Gunjača
2. Studijski centar socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu
3. Pismohrana

### ***Prilog 2:*** Anketni upitnik korišten u istraživanju

**Obilježja provedbe obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima u Republici Hrvatskoj**  
Poštovani kolege/ice!

Za potrebe izrade poslijediplomskog rada studentice Sare Gunjača, studentice poslijediplomskog studija obiteljske medijacije na Studijskom centru socijalnog rada pri Pravnom fakultetu u Zagrebu provodimo istraživanje na temu "Obilježja provedbe obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske".

Cilj ovog istraživanja je istražiti i analizirati neka obilježja provedbe obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima u Republici Hrvatskoj. Također je cilj analizirati subjektivnu procjenu stručnjaka o zadovoljstvu vlastitom medijatorskom praksom, poteškoćama kojima se pritom susreću i profesionalnoj podršci koju dobivaju.

Vaše sudjelovanje u ovom istraživanju je dobrovoljno, što znači da u bilo kojem trenutku imate pravo, bez ikakvih posljedica, odustati od sudjelovanja, odnosno poništiti unos podataka. Ako tijekom samog istraživanja ili nakon provedenog istraživanja osjetite bilo kakvu nelagodu ili osjetite da ste se potencijalno doveli u rizik sudjelovanjem u ovom istraživanju stručnu psihološku pomoć možete potražiti u Udruzi Terra (Savjetovalište Gea) u

Rijeci, Krešimirova 12 (tel. 051/337-400, [info@udrugaterra.hr](mailto:info@udrugaterra.hr)).

Istraživanje je anonimno, što znači da se prikupljeni podaci neće moći povezati s vama, vašom e-mail adresom niti vašim Obiteljskim centrom (online anketni sustav ne prati i ne prikuplja IP adrese s kojih se pristupa upitniku).

Vaša iskustva i mišljenja su nam izuzetno važna stoga vas molimo da na pitanja odgovarate iskreno.

Sukladno Etičkom kodeksu struke podaci dobiveni u ovom istraživanju bit će strogo povjerljivi i čuvani. Svi izvještaji nastali na temelju ovog istraživanja koristit će rezultate koji govore o grupi obiteljskih medijatora (nigdje se neće navoditi rezultati pojedinačnog sudionika/Obiteljskog centra).

Za ispunjavanje upitnika bit će vam potrebno 20-30 minuta. Upitnik je autorski i sastavljen je od strane studentice Sare Gunjača u suradnji s mentoricom Kristinom Urbanc.

Aktivnosti predviđene planom istraživanja odobrilo je Stručno vijeće Poslijediplomskog studija obiteljske medijacije Sveučilišta u Zagrebu. Ukoliko imate bilo kakvih pitanja pitanja i/ili vas zanimaju rezultati istraživanja možete se obratiti studentici Saru Gunjača putem e-maila [gunjaca.sara@socskrb.hr](mailto:gunjaca.sara@socskrb.hr) ili mentorici prof.dr.soc. Kristinu Urbanc putem maila [kristina.urbanc@pravo.hr](mailto:kristina.urbanc@pravo.hr).

Zahvaljujemo Vam na Vašem vremenu i sudjelovanju!

S poštovanjem,

Sara Gunjača, mag.act.sc.

Kristina Urbanc, prof.dr.soc.

#### SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA OBITELJSKIH MEDIJATORA

*Molimo Vas da odgovorite na sljedeća pitanja na način da izaberete ili dopišete odgovor koji se odnosi na Vas.*

1. Koji je Vaš spol? M/Ž
2. Koliko imate navršenih godina života? 30 ili manje/31-40/41-50/51-60/61 i više
3. Koje je Vaše temeljno zvanje? Socijalni radnik/Psiholog/Pravnik/Socijalni pedagog/  
Ostalo: \_\_\_\_\_
4. Na koji način ste stekli zvanje obiteljskog medijatora? PDS Obiteljska medijacija na  
Studijskom centru socijalnog rada, Pravni fakultet Zagreb/Tečaj pri Ministarstvu rada,  
mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike/Ostalo: \_\_\_\_\_
5. Koliko ukupno godina radnog staža imate u praksi obiteljske medijacije? \_\_\_\_\_
6. Koliko ste ukupno obiteljskih medijacija proveli od početka rada na poslovima  
obiteljskog medijatora?

NEKA OBILJEŽJA PRAKSE OBITELJSKE MEDIJACIJE U OBITELJSKIM CENTRIMA  
REPUBLIKE HRVATSKE

*Molimo Vas da odgovorite na sljedeća pitanja na način da izaberete ili dopišete odgovor koji se odnosi na Vas.*

1. Obzirom na broj obiteljskih medijacija koje ste proveli, koji je okvirni broj zaključenih sporazuma? \_\_\_\_\_
2. Koliko prosječno vremenski traje jedan medijacijski susret? Manje od sat vremena/ Sat vremena/ Više od sat vremena
3. Na koji način najčešće provodite predmedijacijski susret? Kao zaseban susret/Najčešće povežem predmedijacijski susret s prvim susretom
4. Molimo Vas da obrazložite izabrani gornji odgovor. \_\_\_\_\_
5. Koliko u prosjeku tjedno imate susreta sa sudionicima obiteljske medijacije? Jedan/dva do tri/više od 3
6. Ukoliko ste na prošlom pitanju odabrali opciju "Više od 3" molimo Vas da napišete koliko. \_\_\_\_\_
7. Koji je, prema Vašem iskustvu, najčešći sadržaj obiteljskih medijacija? Brakorazvod i pitanja vezana uz mlt. Djecu/Vršnjačka medijacija/Medijacija između odraslih
8. Koja su najčešća sporna pitanja u postupku obiteljske medijacije? \_\_\_\_\_
9. Jeste li u praksi imali iskustvo su voditeljstva? Da/Ne
10. Ukoliko jeste, kakvo je to iskustvo za Vas bilo pod vidom:  
a) zadovoljstva b) korisnosti Molimo Vas da obrazložite oba pitanja. \_\_\_\_\_
11. Koja su, za Vas, obilježja učinkovito provedene obiteljske medijacije? \_\_\_\_\_
12. Kako biste procijenili trenutne kapacitete Obiteljskih centara za provođenje postupka obiteljske medijacije s obzirom na broj zahtjeva? \_\_\_\_\_
13. Kako biste opisali prostorne uvjete i opremljenost Obiteljskih centara za održavanje medijacijskih susreta? \_\_\_\_\_
14. Kako procjenjujete vlastite profesionalne kapacitete za provođenje postupaka obiteljske medijacije s obzirom na ostale profesionalne uloge koje imate tijekom radnog vremena u Obiteljskom centru? Molimo Vas da obrazložite odgovor. \_\_\_\_\_

SUBJEKTIVNA OBILJEŽJA OBITELJSKIH MEDIJATORA O VLASTITIM  
TEŠKOĆAMA I RESURSIMA U PROVOĐENJU OBITELJSKE MEDIJACIJE U PRAKSI

*Molimo Vas da odgovorite na sljedeća pitanja i detaljnije obrazložite svoje odgovore.*

1. Molimo Vas da procijenite Vaše zadovoljstvo vlastitim radom na poslovima obiteljskog medijatora. Molimo Vas da obrazložite odgovor. \_\_\_\_\_
2. Kojim Vašim medijatorskim kompetencijama ste naročito zadovoljni i zašto?  
\_\_\_\_\_
3. Za koje Vaše medijatorske kompetencije smatrate da bi se mogle poboljšati i kako? \_\_\_\_\_
4. Molimo Vas da procijenite razinu stresa koju doživljavate prilikom provođenja postupaka obiteljske medijacije. Molimo Vas da obrazložite odgovor. \_\_\_\_\_

5. Što Vam predstavlja najveće poteškoće u procesu provođenja postupka obiteljske medijacije? \_\_\_\_\_
6. Koje faze obiteljske medijacije su, za Vas, naročito izazovne? Molimo Vas da obrazložite odgovor. \_\_\_\_\_
7. Koji sudionici obiteljske medijacije su, za Vas, naročito "teški"? Molimo Vas da obrazložite odgovor. \_\_\_\_\_
8. Ukratko opišite neko Vaše iskustvo iz medijatorske prakse koje biste obilježili kao izazovno. Što Vam je pritom bilo od pomoći, a što Vam je otežavalo rad? \_\_\_\_\_
9. Što Vam pomaže u jačanju Vaših kompetencija obiteljskog medijatora? \_\_\_\_\_
10. Kakva profesionalna podrška Vam stoji na raspolaganju? \_\_\_\_\_
11. Što koristite od toga i koliko često? \_\_\_\_\_
12. Koje su Vaše preporuke za daljnji razvitak i poboljšanje prakse obiteljske medijacije u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske? \_\_\_\_\_