

# ZNAČAJ MEDIJACIJSKIH VJEŠTINA PRI RJEŠAVANJU SUKOBA U OBITELJI

---

Puhovski, Sena

Postgraduate specialist thesis / Završni specijalistički

2024

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:639606>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-24**



Repository / Repozitorij:

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





Sveučilište u Zagrebu

**PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

**POSLIJEDIPLOMSKI SPECIJALISTIČKI STUDIJ OBITELJSKE  
MEDIJACIJE**

**Sena Puhovski**

**ZNAČAJ MEDIJACIJSKIH VJEŠTINA PRI RJEŠAVANJU  
SUKOBA U OBITELJI**

**ZAVRŠNI SPECIJALISTIČKI RAD**

Zagreb, 2023.



Sveučilište u Zagrebu

**PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

**POSLIJEDIPLOMSKI SPECIJALISTIČKI STUDIJ OBITELJSKE  
MEDIJACIJE**

**Sena Puhovski**

**ZNAČAJ MEDIJACIJSKIH VJEŠTINA PRI RJEŠAVANJU  
SUKOBA U OBITELJI**

**ZAVRŠNI SPECIJALISTIČKI RAD**

**Mentorica: prof.dr.sc. Marina Ajduković**

**Zagreb, 2023.**



University of Zagreb

FACULTY OF LAW  
SOCIAL WORK STUDY CENTRE

POST-GRADUTE EDUCATION IN FAMILY MEDIATION

Sena Puhovski

**THE SIGNIFICANCE OF MEDIATION SKILLS IN  
RESOLVING FAMILY CONFLICTS**

FINAL SPECIALIST PAPER

Mentor: Prof. Marina Ajduković, Ph.D.

Zagreb, 2023.

## SAŽETAK

Stručna literatura kao i praksa jasno ukazuju na korist obiteljske medijacije kao postupka u rješavanju obiteljskih sporova. Osim velikih i ozbiljnih sukoba, koji obitelji dovedu u obiteljsku medijaciju, obiteljski (su)život i svakodnevnica donosi i čitav niz „malih“ sukoba. Praksa nam dosljedno pokazuje da iza ozbiljnih kliničkih slika i simptoma u djece i mladih koji obitelj dovedu stručnjaku, nerijetko stoje značajne teškoće u kapacitetu obitelji (prvenstveno odraslih) za kvalitetno i međusobno nepovrijeđujuće rješavanje sukoba. Ovaj rad bavi se upravo ovakvim, „malim“ i svakodnevnim, a ipak (potencijalno) ozbiljnim i rizičnim, sukobima. U ovom preglednom radu uz nalaze znanstvenih istraživanja i teorijskih spoznaja iz ovog područja prikazani su i slučajevi iz kliničke prakse u kojima su korištena znanja, vještine i tehnike obiteljske medijacije. Zaključno, analizira se potencijalna dobit korištenja medijacijskih vještina u radu s obiteljskim sistemima.

Ključne riječi: obiteljski sukobi, ravnoteža moći, komunikacija u sukobima, participacija djece i mladih, obiteljska medijacija

## SUMMARY

Academic literature as well as clinical practice clearly points to the benefit of Family Mediation as a procedure in resolving family disputes. In addition to intense and serious conflicts that lead families to Family Mediation, family daily life and coexistence bring about numerous 'minor' conflicts. Practice consistently shows us that behind serious symptoms in children and adolescents referred to professionals by their families, there often lie significant difficulties in the family's capacity (primarily that of adults) for effective and mutually non-harmful conflict resolution. This paper specifically addresses such 'minor' and everyday yet (potentially) serious and harmful conflicts. This review article presents, along with findings from scientific research and theoretical knowledge from this field, case studies from clinical practice in which the knowledge, skills, and techniques of Family Mediation were applied. In conclusion, the potential benefits of using mediation skills in working with family systems are analysed.

Key words: family conflicts, balance of power, communication in conflicts, participation of children and youth, family mediation

## IZJAVA O AUTORSTVU RADA

Ovime potvrđujem da sam osobno napisala rad: **Značaj medijacijskih vještina pri rješavanju sukoba u obitelji** 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.

Nadalje, za korištenje Slike br. 4 koja prikazuje dio rada s roditeljima dobila sam pristanak oba roditelja, a za korištenje Slike br. 5 i 6 koje prikazuju rad s djecom pristanak i djeteta i roditelja.

Ime i prezime: Sena Puhovski

Datum: prosinac 2023.

## OSOBNI OSVRT NA ODABIR TEME RADA

Moja primarna motivacija za upis specijalističkog studija obiteljske medijacije iznikla je iz akumulirane dugogodišnje frustracije u radu s obiteljima i djecom čiji su roditelji u postupku razvoda braka. Svjedočila sam, gotovo svakodnevno, sporosti sustava u ovakvim postupcima, procesima koji traju godinama, situacijama u kojima je dijete prije punoljetno nego brakorazvod dovršen. Razvod braka sam je po sebi težak događaj, predstavlja gubitak za sve članove obitelji (čak i one koji ga žele), a moje je iskustvo da sam, umjesto ulaganja znanja i kapaciteta koje posjedujem kako bih bila podrška u procesu tugovanja i oporavka, kao stručnjak bila uvlačena u rat. Moja soba postajala je prošireno ratno polje, a znamo da u ratu najgore i najviše stradaju nevini, u ovom kontekstu djeca. Način na koji sam doživjela obiteljsku medijaciju je kao neki treći put, put u osnaživanje obitelji da zaobiđu sustav koji hrani rat iako inicijalno nije tako zamišljen i da naučim kako im pomoći da sukob što prije i djelotvornije riješe sami, a samim time i čim prije otvore prostor za tugovanje i oporavak. Drugim riječima, za mene je obiteljska medijacija prirodan nastavak mog profesionalnog usmjerenja, a to je zaštita djece, prevencija kada je god to moguće i podrška djeci i obiteljima u prolaženju kroz teška mjesta u životu.

Nažalost, usred specijalističkog studija našu je zemlju zadesila globalna zdravstvena pandemija, a onda i dva razorna potresa. Moj studij je usporen i izmijenjen, a onda i mojom voljom i angažmanom na nekim drugim tada važnijim mjestima, stavljen u neki treći plan. Zbog toga nisam puno napredovala u provođenju obiteljskih medijacija, no ono što jesam radila je da sam spontano počela koristiti znanja, tehnike i vještine stečene na studiju do tada. Počela sam kroz nove naočale promatrati sukobe u svojem svakodnevnom tretmanskome radu s djecom, mladima i njihovim obiteljima. Kada sam shvatila da se istraživanje koje sam planirala za svoj završni rad neće stići dogoditi, počela sam razmišljati o tome što mogu napisati o znanjima stečenim na studiju, a da bude istinito i autentično. Odlučila sam pisati o tome kako to izgleda kada klinički psiholog i psihoterapeut u tretmanskome radu s djecom i njihovim obiteljima stavi naočale i u ruke primi alate obiteljskog medijatora. Susreti s mojim klijentima gledani kroz tu perspektivu, ono što sam s njima radila i zajedno s njima u tim procesima učila, bit će prikazano u ovom radu.

Prije nego što prikažem tri obitelji i rad s njima ocrtaću bih i teoretski okvir kroz koji sam posebice promatrala sukobe ispred sebe; ono što sam naučila o teorijama sukoba, komunikaciji u sukobu, odnosima moći i dječjoj participaciji u sukobima.



## SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. O sukobima	1
1.1.1. Tipovi sukoba	3
1.1.2. Modeli za bolje razumijevanje sukoba	4
1.1.3. Sukob i emocije	7
1.2. O komunikaciji u sukobu	8
1.2.1. Komunikacijski stilovi u sukobima	10
1.2.2. Razlika između sadržajnog i odnosnog tj. procesnog aspekta prenošenja poruka	12
1.3. Dječje pravo na participaciju i vođenje	13
1.3.1. O participaciji na papiru	14
1.3.2. O participaciji u praksi	15
1.3.3. O vođenju (u odnosu roditelja i djece)	16
1.4. Moć u sukobima	17
1.4.1. Izvori moći	18
1.4.2. Moć medijatora	19
2. NAPOMENA PRIJE PRIKAZA I ANALIZE RADA S OBITELJIMA	21
3. PRIKAZ SUKOBA IZMEĐU RODITELJA	22
3.1. O sukobu	22
3.2. Komunikacijski obrasci u sukobu	24
3.3. Izvori i način korištenja moći	25
3.4. Participacija djeteta i odgovornost za vođenje	25
3.5. Kako je pomogla obiteljska medijacija	26
4. PRIKAZ SUKOBA IZMEĐU RODITELJA I DJETETA	30
4.1. O sukobu	31
4.2. Komunikacijski obrasci u sukobu	33
4.3. Izvori i načini korištenja moći	33
4.4. Participacija djeteta i odgovornost za vođenje	34
4.5. Kako je pomogla obiteljska medijacija	35
5. PRIKAZ SLUČAJA IZMEĐU DJECE	40
5.1. O sukobu	41
5.2. Komunikacijski obrasci u sukobu	42
5.3. Izvori i načini korištenja moći	42

5.4. Participacija djeteta i odgovornost za vođenje	43
5.5. Kako je pomogla obiteljska medijacija	44
6. ZAKLJUČCI	47
7. LITERATURA	50

## 1. UVOD

### 1.1. O SUKOBIMA

Iako su sukobi svugdje gdje su ljudi, rekla bih da svakodnevna praksa rada s ljudima, pokazuje izrazit zazor od sukoba na koje se gleda kao na nešto negativno, a u obiteljima nerijetko i kao znak da među članovima obitelji nedostaje bliskosti i ljubavi. Sukob, pogotovo među mladima i pogotovo kada se odvija *online*, može značiti i privremeni ili čak trajni prekid komunikacije. Napisani radovi i istraživanja o sukobima, a osobito u kontekstu obiteljske medijacije ističu kako su sukobi oduvijek prisutan, neizostavan dio ljudskih odnosa i suživota te da nije destruktivno njihovo postojanje već destruktivan itekako može biti način na koji se s njima nosimo odnosno (ne)suočavamo (Ajduković i Sladović Franz, 2003.; Kruk, 1997.; Parkinskon, 2014.).

Petz (1992.:198) navodi kako je sukob „vrlo širok pojam, koji označuje situaciju u kojoj postoje suprotna zbivanja i tendencije, ponašanja i čuvstva“. Kreisberg (1982., prema Kruk, 1997.:3) sukob definira kao stanje koje nastaje kada „dvije ili više strana vjeruju da imaju nekompatibilne ciljeve“. Barsky (2007.) definira sukob kao „izraženu razliku u vrijednostima, uvjerenjima ili interesima između dvije ili više strana“ no želeći istaknuti perspektivu u kojoj sukob nudi i priliku za promjenu nadodaje: „...na sukob se može gledati i kao na priliku i motivaciju za promjenu. Dapače, kapacitet za izražavanje različitih vrijednosti i uvjerenja naglašava dvije vrijednosti do kojih drži većina pomagača: slobodu izražavanja i pravo na različitost“ (Barsky, 2007.:349). Skretanje pažnje na porijeklo riječi sukob (Hrvatski jezični portal) usmjerava na normalizaciju sukoba jer porijeklo riječi (su + kob) govori o zajedničkoj sudbini (kobi). Nigdje ne dijelimo sudbinu intenzivnije nego u obitelji i s našim najbližima. Nije stoga neobično, iako možda može zvučati paradoksalno, da s najbližima imamo najčešće, a možda i najintenzivnije sukobe. Ovaj kratak ali značajan izlet u porijeklo riječi beskrajno mi pomaže pri normalizaciji sukoba u svakodnevnom radu s ljudima.

Motivi koji ljude pokreću na sukobe raznoliki su, no Ajduković i Sladović Franz (2003.) navode kako je zapravo definiranje odnosa između sukobljenih strana najčešće primarni cilj strana u sukobu. U taj proces definiranja odnosa umiješaju se ranija iskustva, okolina i kontekst u kojem se sukob odvija, ljudske osobine, snažne emocije poput straha, bespomoćnosti, tuge, bijesa te (često kronično) nezadovoljene potrebe i to je, prilikom pristupanja rješavanju sukoba izrazito važno imati na umu.

Kako bismo bolje razumjeli kompleksnost sukoba među ljudima potrebno ih je razmotriti i moći analizirati na različite načine. Ja sam ovdje odabrala neke (jer o temi sukoba mogao bi se napisati zaseban završni rad) vodeći se s dva kriterija: 1. ono što je najzastupljenije u literaturi i što je istaknuto kroz studij i 2. ono što sam smatrala relevantnim za analizu rada s obiteljima koji će biti prikazan kasnije.

Barsky (2007.) ističe mnogobrojnost i raznolikost profesija koje se u okviru svojeg djelovanja bave rješavanjem sukoba, ističe važnost razumijevanja i poznavanja različitih perspektiva koje te profesije donose i nabroja pojedinačne doprinose razumijevanju sukoba svake od njih.

Doprinos psihologije razumijevanju sukoba nalazi u: teorijama ličnosti, komunikacije, donošenja odluka, učenja kao i u kognitivnim, sistemskim, atribucijskim, sociokulturnim te razvojnim teorijama.

*Crtica iz života koja prikazuje sociokulturnu razliku u pozadini sukoba, a zove se „Croatian time“*

Jedan od dvoje voditelja moje gestalt psihoterapijske edukativne grupe bio je Klaus iz Njemačke. Na polovici druge godine edukacije posjeo nas je i rekao „We have to talk about Croatian time“ (Moramo razgovarati o „hrvatskom vremenu“). Naime, mi smo bili prva grupa koju je vodio u Hrvatskoj i nije se više mogao nositi s činjenicom da dogovorimo pauzu od 15 minuta, on se vrati nakon 15 minuta i sjedi u praznoj sobi u kojoj nas čeka idućih minimalno pola sata, a maksimalno sat i pol.

Osim doprinosa psihologije Barsky (2007.) navodi i druga područja čiji doprinos nalazi u socijalnom radu u razvoju lokalnih zajednica, izdvaja socijalne radnike kao stručnjake koji prednjače u interdisciplinarnoj suradnji te razvijanju strateških saveza kako bi se izborili za prava ljudi u nepovoljnijem položaju. U području zakonodavstva smatra potrebnim naglasiti kako se zapravo većina postupaka rješava izvansudskim nagodbama dok su suđenja samo vrh ledene sante. Područje koje se bavi obrazovanjem doprinijelo je kroz stvaranje brojnih edukativnih materijala i modela vršnjačke (eng. peer) medijacije, kao i kroz teorijske modele usmjerene na suradnju i rješavanje sukoba među djecom te na kraju najveći značaj stručnjacima ovog područja autor pridaje u prilagođavanju apstraktnih teorija i složenih procesa jeziku djece. Političke znanosti, osim razumijevanja sukoba uče nas i o načinima postizanja mira, znanjima o povezanosti percipirane nepravde i sukoba kao i o učinkovitim, nenasilnim načinima rješavanja onoga što doživljavamo kao nepravdu. Područje poslovanja, područje je s najdužom

poviješću razrješavanja sukoba kroz odnose poslodavaca i sindikata, a donosi znanja o upravljanju ljudima i resursima u situacijama sukoba. Na kraju ove dugačke liste koja osvještava važnost multidisciplinarnih znanja u ovom području, Barsky (2007.) navodi radikalnu perspektivu. Perspektivu koja donosi ono nešto sasvim drugačije, stvaranje sukoba (kroz bojkote, proteste, štrajkove itd.) kako bi se razriješio sukob, a sa ciljem postizanja društvenih promjena.

### **1.1.1. TIPOVI SUKOBA**

Sukobe nalazimo na svim razinama društvenog života, a moguće ih je podijeliti na one unutarnje odnosno intrapersonalne (dvostrukog privlačenja, dvostrukog odbijanja i istovremenog odbijanja i privlačenja), interpersonalne (tj. među pojedincima), unutar grupe, između grupa, između zajednica pa i međunacionalne (Ajduković i Sladović Franz, 2003.; Mischel i dr., 2006.). Sukobi, nadalje, mogu biti latentni odnosno ispod površine, nevidljivi ali tu ili manifestni, oni jasno vidljivi (Ajduković i Sladović Franz, 2003.).

Parkinson (2014.) nudi Mooreov kotač (eng. wheel) za razlikovanje tipova sukoba koje autor dijeli na:

- *Sukobe informacija* povezane s nedostatkom informacija ili različitim interpretiranjem informacija te međusobnim nerazumijevanjem.
- *Sukobe interesa* povezane s kompetitivnošću te proceduralnim, materijalnim ili psihološkim interesima.
- *Sukobe odnosa* koji se temelje u snažnim emocijama, pogrešnom shvaćanju ili stereotipiziranju, otežanoj komunikaciji te ponavljajućem negativnom ponašanju. Ovakav tip sukoba najčešće dovodi do nepovjerenja i „loše vjere“, borbe moći i hostilnosti.
- *Sukobe vrijednosti* pri kojima se u srži nalaze različite moralne vrijednosti, religijska uvjerenja, ideološke ili kulturološke norme.
- *Strukturalne sukobe* koji podrazumijevaju destruktivne bihevioralne obrasce, nejednakosti u kontroli nad vlasništvom ili distribucijom resursa, nejednakost u moći i autoritetu, geografske, fizičke ili okolišne faktore koji otežavaju suradnju te vremenska ograničenja.

Ovaj dio teksta o sukobima u obiteljima ne mogu završiti bez spominjanja unutarnjeg sukoba s kojim se posebice bore djeca i mladi, a to je sukob između integriteta koji Juul (2002.: 33) definira kao: „samostalnost, nepovredivost, samosvojnost“ i suradnje: „...prilagoditi se, oponašati, naći svoje mjesto, praviti kompromise.“ Juul (2002.:33). Jesper Juul nas uči, a svakodnevnica ga ne opovrgava, da djeca najčešće biraju suradnju (Juul, 1996.). Mi odrasli ih

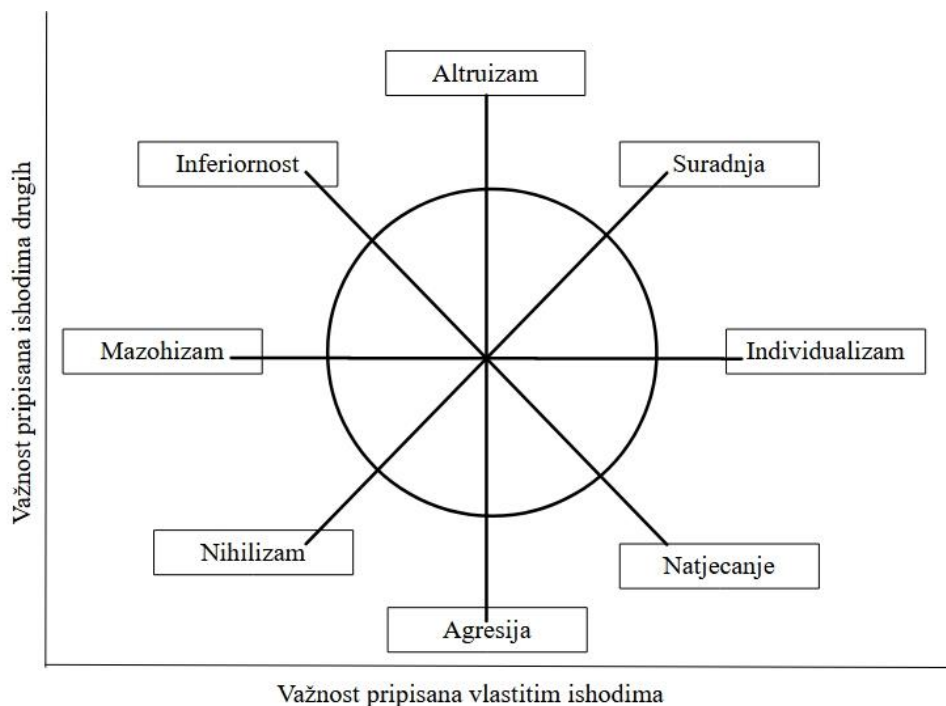
nažalost doživimo tek onda kada odaberu integritet i uđu s nama u sukob,, bez da pri tome zamjećujemo cijenu koju su do pobune plaćali za suradnju. S druge strane pak, kada, pogotovo u adolescenciji, nastave sa suradnjom no u tom periodu s nekim drugima, čije se ponašanje roditeljima ne sviđa, roditelji ih dovode psihologu kako bi djecu i mlade naučili da „izgrade pozitivnu sliku o sebi“, te da imaju „samopoštovanje i svoje ja“ i da „nauče reći ne“.

*Crtica iz prakse pod nazivom „Hoću!, Hoću!“*

Prije dvadesetak godina, kada sam bila na početku svojih susretanja s obiteljima k meni su došli roditelji devetogodišnjaka koji je odbijao spavati u svojem krevetu pa je spavao u bračnom krevetu s majkom, a otac u dnevnom boravku i tako devet godina. Roditelji su došli na inicijativu oca koji je smatrao da je „Vrijeme da počne spavati sam.“. Nakon razgovora s dječakom učinilo mi se da se ne radi o njegovoj potrebi već o potrebi majke koja nije bila zadovoljna partnerskim odnosom i da dijete surađuje s tom njezinom potrebom. U zajedničkom povratnom razgovoru predložila sam da do idućeg susreta roditelji naprosto kažu „Želimo da noćas spavaš u svojem krevetu“. Majka je odmah rekla „On na to nikada neće pristati!“, no dječak je na to povikao „Hoću, hoću!“. Roditelji su završili na partnerskoj terapiji, a dijete je nastavilo sa svojim životom bez potrebe za psihologom.

### **1.1.2. MODELI ZA BOLJE RAZUMIJEVANJE SUKOBA**

Socijalna psihologija nas uči da se ljudi u svojim međusobnim interakcijama pa onda i u sukobima ne ponašaju uvijek u skladu sa svojim trenutačnim interesima (Van Lange i De Dreu, 2003.) ili zato što razmišljaju dugoročno ili pak zato što uzimaju u obzir i interese drugih ljudi, pogotovo onih s kojima su u međusobno zavisnom odnosu. Literatura iz područja socijalne psihologije nudi teoriju međusobne zavisnosti po kojoj se razlikuju zadana i efektivna matrica, a naknadno i uvodi pojam transformacije koji se definira kao odmicanje od preferiranja izravnog vlastitog interesa i uključuje davanje na važnosti bilo drugačijim ishodima bilo ishodima druge osobe (Van Lange i De Dreu, 2003.). Van Lange i De Dreu (2003.) navode kako je pojam transformacije zasnovan jednim djelom i u socijalno – vrijednosnoj teoriji koja razlikuje osam različitih preferencija koje su rezultat pozicije na dva kontinuuma: 1) važnosti koju pripisujemo tuđim ishodima i 2. važnosti koju pripisujemo vlastitim. Navedene preferencije vidljive su na Slici 1.



Slika 1. Preuzeto iz Hewstone i Storebe (2003.)

Thomas i Killman (1974., prema Barsky, 2007.) nadograđuju model dvostruke brige (koji nudi usmjerenost na brigu o sebi i usmjerenost na brigu o drugima) nudeći treću mogućnost, a to je nastojanje za postizanjem jednakosti ishoda (Barsky, 2007., Van Lange i De Dreu, 2003.) te prikazuju pet najčešćih stilova ponašanja ljudi u sukobu:

1. *Skloni izbjegavanju* su ljudi koji ne pokazuju ni brigu o sebi ni za druge, a sukobe potiskuju, negiraju njihovo postojanje ili mogu prihvatiti da sukob postoji ali učinit će sve što je u njihovoj moći da ga izbjegnu ili se iz sukoba povuku.
2. *Skloni prilagodbi* su oni koji ne pokazuju brigu za sebe no veliku važnost pridaju brizi za druge i smatraju da tako stvaraju dobre veze s drugima. To su ljudi koji će napraviti sve da bi zadovoljili druge pa i pod cijenu vlastitih interesa ili potreba.
3. *Skloni kompeticiji* su dijametralno suprotni, svoje potrebe i interese uvijek stavljaju ispred tuđih, to su „pobjednici“ koji znaju uspješno birati strategije koje će ih dovesti do cilja. Uspjeh je za njih važniji od kvalitetnih odnosa. Skloni su nametanju svoje volje, (zlo)upotrebi moći i utjecaja nad drugima.
4. *Skloni kompromisu* pridaju podjednaku važnost brizi za sebe i brizi za druge, skloni su traženju rješenja koja će donijeti neku dobrobit i njima i drugima. Naizgled fer, ovo ponašanje može dovesti i do toga da na kraju nitko ne bude zadovoljan.

5. *Skloni suradnji* su ljudi koji veliku važnost pridaju i brzi za sebe i brizi za druge, traže rješenja gdje svi pobjeđuju, vole poticati zajedničko rješavanje problema i koriste strategije orijentirane na suradnju.

Ovaj model i pet stilova ponašanja ljudi u sukobu prikazan je na donjoj Slici br. 2.

Slika 2. Thomas – Kilmanov dijagram stilova u sukobu (prema Barsky 2007., prevela Puhovski)



Na ovom mjestu važno mi je istaknuti kako niti jedna od ovih pet pozicija na dva kontinuuma ne znači biti bolji ili lošiji niti bi se primjerice kompetitivni ljudi trebali promatrati kao „sebični“, a oni skloni kompromisu kao „šlape“. Navedeno ističe i Barsky, (2007.) opisujući različite životne situacije u kojima ove pozicije mogu biti korisne ili štetne. Mislim da je u tom smislu zadatak nas stručnjaka pomagača dati to ljudima jasno do znanja i objasniti kako ih njihovo ponašanje u sukobu ne definira kao ljude, a strategije valja prilagoditi situaciji kada god je to moguće.

Navodeći četiri temeljne kognitivne pristranosti kojima su skloni ljudi u sukobu: a) potreba da se sukob pojednostavljuje, b) percepcija suprotstavljenih sila c) lažna dihotomija i d) egocentričnost prosuđivanja Thompson i Lount (2006.) nude dodatnu priliku za razumijevanje procesa koji se odvijaju u sukobu



Zaključno, literatura jasno upućuje na važnost osviještenosti stručnjaka vezano uz vlastite stilove reagiranja i ponašanja u sukobima, kao i prepoznavanje onih stilova u drugima koji kod nas izazivaju strah, nelagodu, potrebu za napadom ili povlačenjem, sram, krivnju itd. (npr. Barsky, 2007., Gerami, 2009., Parkinson, 2014.). Bez svjesnosti o vlastitim procesima u opasnosti smo vrednovati ljude, narušavati umjesto poravnavati odnose moći, ugroziti poziciju neutralnosti i nezavisnosti i ono najvažnije, odnosno najgore u smislu posljedica, ne imati (pa onda ne moći ni pokazati) empatiju i pružiti autentičnu podršku.

### **1.1.3. SUKOB I EMOCIJE**

Razrješavanje sukoba vodi ka pomicanju od pozicija prema interesima i potrebama, a u tom procesu najčešće na površinu, ako do tada već nisu, isplivaju snažne emocije u podlozi. U svakodnevnoj praksi vidim da su to najčešće tuga, beznađe, bijes, krivnja, sram, osjećaj nevidljivosti, bezvrijednosti, poniženja i izdaje. Navedeno potvrđuje i literatura (Folberg, Milne i Salem, 2004., Parkinson, 2014). Linder (2003.) nadodaje i drugu stranu medalje; nadu, toplinu, osjećaj snage i samouvjerenosti kao također prisutne i važne emocije u podlozi sukoba i resurse u njihovu rješavanju.

Linder (2003.) ističe neke emocije kao ključne za razumijevanje ponašanja ljudi u sukobima. Posebno izdvaja strah i reakcije „starog“ mozga borba/bijeg/blokada (eng. fight/flight/freeze) koje se mogu manifestirati kroz agresivno ili izbjegavajuće ponašanje. Na osjećaj krivnje, ukoliko ju osoba iskaže iskreno, s prihvaćanjem i isprikom, a stručnjak dočeka s „iskrenošću, poniznošću i toplinom“ ukazuje kao na jedan od moćnih i ljekovitih saveznika u rješavanju sukoba. Osjećaj poniženosti u kontekstu sukoba, Linder (2006.) naziva „nuklearnom bombom emocija“. Na kraju, autorica daje posebnu važnost kreiranju prostora za stvaranje osjećaja nade i optimizma koji se prema njezinom mišljenju mogu učiti pa i kroz sam proces rješavanja sukoba.

U procesima koji uključuju rješavanje sukoba ključno je ostaviti prostora za izražavanje emocija na konstruktivan način. Navedeno zahtjeva kapacitet pomagača da u krilu drži puno teških i intenzivnih emocija, zna kako ljudima pomoći da ih otpuste bez da dodatno povrijede onog drugog ili sebe i najvažnije da može i zna na odgovarajući način ograničiti prostor za emocije i vratiti se u rješavanje sukoba.

Mischel, DeSmet i Kross (2006.) ističu važnost samoregulacije u situacijama sukoba te navode kako individualne razlike baš u tom kapacitetu mogu u značajnoj mjeri utjecati na tijek i ishod pregovora. Kao važnu vještinu stručnjaka koji rade sa ljudima u sukobu ističe upravo

poznavanje tehnika koje ljude vode iz „*vrućeg*“ (eng. hot) u „*hladno*“ (eng. cold). Samoregulaciju tijekom sukoba opisuje kao sekvencu slijedećih, usko međusobno povezanih, kognitivnih i emocionalnih procesa: a) kodiranje i tumačenje situacije, b) aktivirana očekivanja i vjerovanja, c) emocije koje pojedinac u sukobu doživljava i d) osobi važni ciljevi i vrijednosti prisutni u danoj situaciji. Motivacija za samoregulaciju obično raste u mjeri u kojoj je aktivnost ili situacija kodirana kao osobno značajna i relevantna za pojedinca Mischel, DeSmet i Kross (2006.). S druge strane čak i ako su događaji i situacije percipirani kao visoko osobno značajni, nije nužno da će se osoba svjesno nastojati samoregulirati, naprotiv, upravo situacije sukoba mogu automatski poticati trajne obrasce ponašanja koji otežavaju samoregulaciju. Moguće je i to da osoba kodira situaciju kao osobno značajnu čak i ako to nije istina i održava tu reprezentaciju bez obzira na proturječne dokaze. Očekivanje i vjerovanje da je moguće kontrolirati i uspješno izvršiti potrebnu akciju također je bitan preduvjet za samoregulaciju. Očekivanja i vjerovanja da „ja to mogu učiniti“ podupiru napore pojedinca i usmjeravaju na odluku da li, gdje, kada i kako će se pokušati samoregulirati (Mischel, Cantor i Feldman, 1996., prema Deutch i Coleman, 2000.). Percipirana samoučinkovitost temelj je za uspješno ostvarivanje teškog cilja ili za promjenu i poboljšanje vlastite situacije ili sebe (Bandura, 1986., prema Mischel, Cantor i Feldman, 2000.). Njezina psihološka suprotnost, percipirana bespomoćnost, put je do odustajanja, apatije i depresije (Dweck, 1986., Seligman, 1975., prema Mischel, Cantor i Feldman, 2000.). Dok očekivanja učinkovitosti i kontrole povećavaju potencijal za samoregulaciju i postizanje ciljeva, povišenost emocija može ometati pažnju na zadatak i koncentraciju na pronalaženje načina kako ga učinkovito svladati. Konačno, bez obzira na tumačenje situacije, emocije i očekivanja, jednako važna za olakšavanje samoregulacije je i motiviranost osobe da to i učini. Kada je osoba istinski motivirana za samoregulaciju, njezina upornost u postizanju cilja biti će potaknuta ili otežana očekivanjima o izgledima da će trud biti isplativ.

## **1.2. O KOMUNIKACIJI U SUKOBU**

Prvi Watzlavitskov zakon komunikacije (1967., prema Ajduković i Hudina, 1996.) kaže kako je, kada smo u prisustvu drugih i možemo se vidjeti, nemoguće ne komunicirati. Komuniciramo riječima, glasom, izrazima lica, (ne)radnjama i (ne)ponašanjima, šutnjom, a u novija vremena još i virtualno uključivo i *emojijima*, skraćenicama, sličicama i *memovima*. O komunikaciji općenito, a onda pogotovo u kontekstu pomagačkih struka napisano je mnogo jer to je značajno i veliko područje za brojne discipline. Napominjem to zato što bi pisati o komunikaciji općenito bilo kao ući u šumu i proći svakim puteljkom, a to nije svrha ovog rada. U ovom sam dijelu

rada pisala samo o onim aspektima komunikacijskih procesa za koje mislim da su najvažniji za područje razumijevanja sukoba, dakle prošla sam kroz samo jedan puteljak od mnogih.

Krauss i Morsella (2006.:145) citiraju sociologa Thomasa Luckmana koji je izjavio kako je komunikacija počela „značiti sve, svima“ (eng. „has become to mean all to all men“). Definicija komunikacije je mnogo. Vrlo općenitu definiciju može se naći kod Petza (1992.:189) gdje je komunikacija definirana kao „proces odašiljanja, prenošenja i primanja poruka, signala ili informacija. U taj proces uključena su najmanje tri elementa izvor, komunikacijski kanal i primalac“. Kroz napredovanje i znanosti i prakse postaje sve jasnije da je vrlo teško naći definiciju koja bi uvijek odgovarala i obuhvatila sve ono što se pod velom komunikacije odvija. Upravo radi toga među stručnjacima prevladava težnja operacionaliziranih definicija komunikacije prilagođenih svrsi (Žižak, Vizek Vidović i Ajduković, 2012.). Arambašić (2022.) na samom početku svoje knjige iznosi pet definicija komunikacije no važniji mi se čini nastavak teksta u kojem iznosi ključne značajke komunikacije izdvajajući kako je komunikacija proces u kojem sudjelujemo zajedno prenoseći vlastite misli, osjećaje, doživljaje i razumijevanje stvarnosti, najčešće je dvosmjernan i ima neki cilj.

Dance (1970., prema Žižak, Vizek Vidović i Ajduković, 2012.). skreće pažnju na ključne aspekte koji mogu odrediti u kojem će smjeru ići definicija komunikacije: a) simbole tj. govor, b) razumijevanje, c) odnose, interakcije i socijalne procese, d) smanjenje neizvjesnosti, e) proces, f) prijenos tj. razmjenu, g) povezivanje, h) zajedništvo, i) kanal/ nositelj/sredstvo/put, j) repliciranje i prijenos znanja, k) specifičan odgovor, l) stimulus, m) namjera, n) vrijeme/situacija, o) moć.

Prema Arambašić (2022.) komunikacija među ljudima odvija se na nekoliko razina: intrapersonalnoj, interpersonalnoj i impersonalnoj (izrazito prisutna baš u obraćanju odraslih djeci: „5B, vi ste najgori razred na školi!“ i mladima, dapače riječ mladi uopće ni nema jedninu) razinu komunikacije.

Unatoč tome da bi se o definicijama i razinama komunikacije i komunikacijskih procesa moglo pisati još jako puno u kontekstu teme ovog rada ipak mi se čini važnije priču skrenuti na dva sljedeća kolosijeka, a to su komunikacijski stilovi u sukobima i razlika između sadržajnog i procesnog aspekta komunikacije.

### 1.2.1. KOMUNIKACIJSKI STILOVI U SUKOBIMA

Komunikacijski stilovi najšire gledano mogu se podijeliti na konstruktivne i destruktivne (Kokorić, 2007., Hewstone i Fincham, 2003.). Konstruktivnim obrascima smatraju se oni koji uključuju smirenu diskusiju, ispriku, kompromis, podršku, verbalno i tjelesno pokazivanje privrženosti i u kojima prevladavaju atribucije koje jačaju vezu. Destruktivnu komunikaciju karakterizira tjelesna agresija prema partneru ili objektima, verbalna agresivnost, psihičko zlostavljanje, povlačenje, udaljšavanje te atribucije koje jačaju nezadovoljštvo.

Virginija Satir (1975., prema Subotić, 1996., Peker 2023.) opisuje pet komunikacijskih stilova od kojih su četiri najčešće prisutni u situacijama koje osoba procjenjuje stresnim pa tako i u sukobima: *Pametnjaković* tjelesno ostavlja dojam mirnoće, emocionalne hladnoće i udaljšenosti od sadržaja koji iznosi. To je osoba sklona racionalizaciji, korištenju apstraktnih pojmova te skretanju razgovora na „činjenice“. *Optuživač* je osoba koja u situacijama sukoba krivnju prebacuje na druge, čineći to verbalno, rečenicama poput „Ne bih morala vikati da si poslušao od prve“ ili generalizacijama o drugima „Ti uvijek....ti nikada...ti stalno...“. Ovakve poruke praćene su položajem tijela na način da upire prstom u drugu osobu, nagine se prema njoj i unosi u osobni prostor te se općenito položajem tijela, glasom, ekspresijom pokušava postaviti nadmoćno u odnosu na drugu osobu. Ovi ljudi u sukobima često viču i općenito reagiraju burno. *Pomirivač* kroz verbalnu i neverbalnu komunikaciju šalje poruku „Problem je u meni, a ne u tebi“, pokušavajući izbjeći otvoreni sukob. *Pomirivač* je sklon preuzimati svu odgovornost, opravdavati se, svima udovoljšiti i složiti se sa svim kritikama. To su ljudi koji su tihi, pognute glave, uvućenih ramena, odaju dojam nemoći i pokornosti. *Ometalo* prepoznajemo po nefokusiranosti, digresijama, „govori puno, a ništa ne kaže“, tjelesno je stalno u pokretu, nerijetko povišenog glasa i emocionalnosti.

Bez obzira na to koji komunikacijski stil osoba u sukobu koristila ključno je imati na umu da je to samo prvi i najvidljiviji sloj, u pozadini se nalaze najčešće teške i intenzivne emocije, nezadovoljšene potrebe i (ponovo otvorene) stare rane. Poznavanje i prepoznavanje komunikacijskih stilova služi nam za malo brže razumijevanje ljudi i njihovih odnosa u sukobu i olakšava odluke o mogućim daljšnjim intervencijama ili provjeravanje hipoteza koje imamo vezano uz sukob, a ne stavljanju ljudi u ladice i bacanju ključa.

Parkinson (2014.) nudi opis komunikacijskih obrazaca parova u procesu rastave koji je razvila kroz vlastito iskustvo. Navodim tu klasifikaciju jer može biti korisna u razumijevanju odnosa u sukobima i ako nisu vezani uz razvod braka

- *Suradnički partneri* – parovi koji mogu čak i tražiti medijaciju bez da imaju sporna pitanja, naprosto zato što žele dogovorom zadržati suradnički odnos. To su parovi sa kojima je lako prolaziti kroz sve faze procesa, a ono što povremeno može zbunjivati djecu takvih roditelja jest to što njihovo prijateljsko ponašanje mogu protumačiti kao obnovu veze.
- *Izbjegavači sukoba* – ovi parovi skloni su izbjegavati sukob kroz ulaganje u druge aktivnosti, a komunikacija je često štura ili sasvim izostaje. Ponekad su to ljudi koji i ostaju živjeti zajedno ali ne razgovaraju, žive svak svoj život. Bez obzira na izostanak razgovora ne valja pretpostaviti nedostatak emocija, dapače iza ovakvog ponašanja može stajati strah od odbacivanja ili od otvorenog sukoba. Ovo su obitelji u kojima je moguć scenarij u kojem jedan od partnera samo jedan dan, bez da išta kaže, ode iz zajedničkog kućanstva. Izbjegavanje sukoba u ovakvih parova može se manifestirati i kroz odbijanje razgovora o razlozima sukoba sa stručnjakom.
- *Ljutiti borci* – su parovi koji su u intenzivnom otvorenom sukobu, vrlo jasno verbaliziraju i na druge načine pokazuju ljutnju. Parkinson (2014.) preporučuje energiju koju donosi ljutnja kanalizirati u rješavanje problema umjesto u kontinuirano optuživanje i omogućiti izražavanje osjećaja u sigurnom okruženju.
- *Poslovni partneri (eng. menageri)* – često su ljudi čija je veza bila utemeljena prije u prijateljstvu ili obostranoj koristi nego dubljim romantičnim osjećajima, uz manju investiranost u odnos. U ovakvim odnosima partneri i rastavi te svim odlukama i dogovorima koje ona nosi pristupaju „poslovno“, racionalno i bez intenzivnijih emocija.
- *Polu-spojeni partneri* – nerijetko su ljudi koji su ambivalentni u odnosu na rastanak što može dovesti do toga da neke teme ostanu nedefinirane, granice su fludinije, a emocije pomiješane. Moguće je i da postoji nesigurnost i stalno preispitivanje odluke. U praksi ovaj tip partnera često prekida odnos pa se miri, razdvoje se ali ponekad netko navrati ili ostane prespavati. Nevoljkost za potpuno odvajanje može biti posljedica izbjegavanja konflikta ili nekih težih tema na što je posebice potrebno obratiti pažnju.
- *Partneri koji projiciraju sukob* – odnosi se na partnere koji vlastiti sukob ne rješavaju (pitanje je jesu li ga uopće svjesni) već ga prenose na nekog drugog, najčešće djecu. Takvi partneri iako se svađaju oko odgoja, ili toga s kime će dijete živjeti zapravo u pozadini imaju neriješen partnerski odnos. Dodala bih kako u praksi često vidim djecu upravo iz ovakvih obitelji koji zapravo nisu vlasnici vlastitih simptoma nego nositelji obiteljskih.

- *Partneri „priljepci“* – su oni kod kojih je produljena ljutnja u rastavi ili razdvajanju, a može se dogoditi kada jedan partner pokazuje trajnu intenzivnu potrebu za drugim. Ako je veza svejedno prekinuta „ostavljen“ partner može postati „emocionalno očajan“ koristeći sve moguće mehanizme i načine da zadrži ovog drugog. Jedan je krivac jer je otišao, drugi ljutit, a prije konkretnog rada na rješavanju sukoba moguće je da će biti potrebno ostaviti vremena i prostora za proces tugovanja koje rastanak donosi.
- *Partneri u „rovovima“* – donose svaki svoju priču, vlastiti narativ, vlastitu istinu o odnosu, sukobu, prekidu, koje se jedna od druge izrazito razlikuju. Autorica ovdje ističe kako gubitak i strah od novog ili većeg gubitka može dovesti do rascjepa (eng. splitting) u kojem sve dobro pripisuju sebi, a loše partneru što rezultira začaranim krugom međusobnog optuživanja. Ovi partneri mogu postati i ovisni o svađanju, a želja za ratom postaje veća od želje za mirom.
- *Partneri koji trianguliraju* – roditelji su koji koriste djecu kao oružje ili pijune u svojoj borbi, a djeca posljedično stanu na stranu jednog roditelja protiv ovog drugog. Različiti su razlozi zbog kojih djeca to rade no uvijek je u pozadini potreba da zaštite sebe ili jednog od roditelja.

## **1.2.2. RAZLIKA IZMEĐU SADRŽAJNOG I ODNOSNOG TJ. PROCESNOG ASPEKTA PRENOŠENJA PORUKA**

Tijekom komunikacije s drugima prenosimo dva tipa poruke: a) sadržajnu tj. ono što govorimo, sadržaj koji izlazi iz naših usta (npr. „sada imaš svoje vrijeme za ekrane“) i b) procesnu tj. odnosnu koja je neverbalna i govori o tome što osoba istinski misli, osjeća o temi ili želi prenijeti porukom (npr. „kada već moraš biti na ekranima ti i cijela ta tvoja beskorisna generacija“) (Arambašić, 2022., Juul, 2002.). Učestalo upozoravanje psihologa na to da djeca uče ono što radimo, a ne ono što im govorimo proizlazi upravo iz ovog aspekta međuljudske komunikacije.

Ljudi općenito, a djeca pogotovo, u situacijama kada su sadržajna i procesna poruka u nesuglasju, iz potrebe za suradnjom s odraslima reagiraju na procesnu poruku (Pregrad, 2003., Juul, 2002). Zašto djeca surađuju s procesnom porukom? Zato što je procesna/odnosna poruka češće autentična, prenosi ono što zaista mislimo i osjećamo i definira ukupan odnos, a ne pojedinačnu situaciju. Ovo je proces o kojem svakodnevno razgovaram s djecom i roditeljima, zato što je svakodnevno prisutan u obiteljima koje viđam i nažalost dovodi ne samo do sukoba nego i do ozbiljnih simptoma, emocionalnih povreda i izuzetno narušenih obiteljskih odnosa.

### 1.3. DJEČJE PRAVO NA PARTICIPACIJU I VOĐENJE

Prije pedeset i tri godine (skoro dvadeset godina prije usvajanja Konvencije o pravima djeteta) dječji psihijatar Nathan Ackerman (1970., prema Helimaki, 2021.) izjavio je da: „bez uključivanja djece nema smislene razmjene između generacija, nema obiteljske psihoterapije“. Participacija se definira (Guidelines on children's participation, 2015., prema Sladović Franz i Branica, 2023.) kao: „kontinuirani proces dječjeg izražavanja i aktivnog sudjelovanja prilikom donošenja odluka na različitim područjima života koji utječu na njih“. Studija iz 1990. (Helimaki, 2021.) pokazuje da, u SAD-u, 41% obiteljskih terapeuta djecu niti jednom ne uključi u proces obiteljske psihoterapije. Iako, barem na kognitivnoj razini, svjesni važnosti uključivanja djece, odrasli očito i dalje u tome podbacuju na raznim područjima (Cashmore i Parkinson, 2008., Folberg i Salem, 2012., Lundy, 2007., Žižak i dr., 2001.). Jedan dio objašnjenja nude Cashmore i Parkinson (2008.) navodeći kako brojne studije pružaju podatke o tome da većina djece želi da ih se pita i istovremeno ne žele odgovornost donošenja odluke, a da odrasli često zamjenjuju participaciju s autonomnim donošenjem odluka. Kako djecu ne vide kao kompetentne za donošenje autonomnih odluka, a alternativu ne vide (jer ne razumiju gore navedenu razliku) odlučuju naprosto ne uključiti djecu. Dodatno, Lundy (2007.) prepreke dječjoj participaciji nalazi u nedostatku: a) prilike, b) olakšavanja da daju svoj glas, c) zainteresirane publike i d) kad je moguće ponašanja u skladu s onime što su čuli.

S obzirom na temu ovog rada tema dječjeg prava na participaciju bit će obrađena iz perspektive obiteljskih sukoba i odnosa iako se naravno taj pojam ne odnosi samo na to. Istovremeno, voljela bih skrenuti pažnju i na suprotan fenomen na koji sve češće nailazim u praksi, a odnosi se na pojavu u obiteljima s kojima radim u kojima djeca apsolutno i u svemu imaju glavnu riječ pa ih i sami roditelji predstavljaju na način da kažu „Ima 4 godine, ali ona je naša šefica.“.

Pozicija koju bih ovdje htjela pojasniti i koju u svom svakodnevnom radu zastupam i prakticiram jest ta da su i participacija i kompetentno vođenje odraslih dječje pravo i potreba. Ne radi se o ili/ili već o i/i situaciji, ona nije crno bijela već jako šarena. Zakoni nam daju jasne okvire i obaveze, a na nama kao stručnjacima pomagačima jest da unutar tih okvira i u svom tom šarenilu prakse prepoznamo, prakticiramo, zastupamo pa i štitimo, najbolji interes djeteta, kada to ne rade uopće ili ne rade dovoljno djetetovi roditelji. Najbolji interes djeteta definiran je na sljedeći način „Psihosocijalne potrebe i prava djeteta dvije su komponente najboljeg interesa djeteta. S jedne strane nalaze se potrebe kao prirodan biopsihosocijalni

fenomen, a s druge prava kao društveni fenomen. Drugim riječima, prepoznajući dječje potrebe i skrbeći o njima, poštujemo prava djeteta i osiguravamo realizaciju načela najboljeg interesa djeteta. Tako se najbolji interes djeteta temelji na kombinaciji zakonskih i psihosocijalnih standarda“ (Miler, 2002., prema Flego, 2009.:41).

Moja potreba da napišem ovaj dio teksta proizlazi iz muke koju osjećam nakon mnogih godina susretanja s djecom, obiteljima, kolegama, raznim drugim stručnjacima, institucijama i kroz te susrete povremeno, a opet opetovano, svjedočim određenoj polarizaciji na dvije grupe odraslih. Oni koji govore „Djeca trebaju odlučivati“ i one koji govore „Djecu treba štititi od odlučivanja“ (mislim da oba stava proizlaze iz nerazumijevanja razlike između participacije i odlučivanja). Dok tako govore (govorimo) kao da nestaje razumijevanje da djeci treba oboje. U krajnjem slučaju to je jedan od razloga zašto je, između ostalog, tako teško biti roditelj, znati kada odlučiti za dijete, kada s djetetom, kada uz dijete, kada pustiti da ono odlučuje samo nije lako. A onda, taman kada se roditelji nekako orijentiraju, dijete poraste, promijeni se i roditelji se ponovo osjećaju izgubljenima. Svjetlo u tunelu je i opet Jesper Juul (1993., 2018., 2020.) koji nas je srećom naučio da djeca ne trebaju savršene već dovoljno dobre roditelje.

### **1.3.1. O PARTICIPACIJI NA PAPIRU**

Ako uzmemo u obzir ono što „crno na bijelo“ stoji u našim zakonima i drugim pravnim aktima dječja su prava pa onda i pravo na participaciju sasvim jasno propisana, određena i zaštićena (Konvencijom o pravima djeteta, Obiteljskim zakonom i mnogim drugim). Imamo i državne institucije koje postoje isključivo kako bi se bavile osiguravanjem dječjih prava poput Ureda pravobranitelja za djecu.

UNICEF-ova studija (2017.:98) ističe sljedeće: “Sumirajući glavne nalaze studije stanja dječje participacije u Republici Hrvatskoj, može se generalno zaključiti kako je participacija djece: dobro zakonski i strateški normirana, relativno neistražena, o njoj se ne poučava na studijima koji pripremaju buduće stručnjake koji će raditi izravno s djecom te je diskretno (ali postojano) prisutna u praksi“. Kada se govori o dječjoj participaciji, barem koliko je to vidljivo iz dostupnih dokumenata poput gore navedenog, uglavnom se govori o participaciji u javnim sferama života, dok su podaci o participaciji djece u odlukama unutar obiteljskog života znatno rjeđi.



### 1.3.2. O PARTICIPACIJI U PRAKSI

Rešetar (2010.) navodi kako na tri općinska suda u HR samo je u 1-3% u slučaju rastave braka djeci bilo dopušteno dati mišljenje pred sudom. Pećnik i sur. (2016., prema Sladović Franz i Branica, 2023.) nalaze kako „1/3 hrvatskih adolescenata ima potpuno osigurano pravo na izražavanje vlastitog mišljenja u obitelji dok je istraživanje iz 2016. taj broj dovelo do gotovo 50%. Iz izvještaja Pravobraniteljice za djecu iz 2022. (str. 14) iščitavam kako je i dalje „prisutan problem nedovoljnog poznavanja i razumijevanja prava djeteta na sudjelovanje ili participaciju, a odrasli nisu dovoljno educirani za rad s djecom na ostvarivanju njihovih participativnih prava. Iako primjećujemo izvjestan napredak u pogledu podizanja razine svijesti o potrebi uključivanja djece u rasprave o pitanjima koja se na njih odnose, praksa smislenog sudjelovanja djece uglavnom još nije zaživjela. Suvremeni pristup ostvarivanju participativnih prava djeteta podrazumijeva sustavno i smisleno uključivanje djece u planove, politike, strategije i tijela koja se bave temama važnim za život djece, pri čemu je osobito važno da sudjelovanje djece nadiđe deklarativnu i simboličku razinu. ”. Žižak i sur. (2001.:141) istražujući s djecom osnovnoškolske i srednjoškolske dobi u Hrvatskoj nalaze „podatak koji posebno intrigira, a vezan je uz činjenicu da se najmanje uvažava mišljenje i želje djeteta kad je u pitanju organizacija obiteljskog života“ te kako djeca procjenjuju da se njihova prava na zaštitu, sigurnost i skrb uvažavaju u značajnijoj mjeri od onih na participaciju.

UNICEF i Ured pravobraniteljice za djecu istraživali su 2009. i onda opet 2023. mišljenja i stavove djece i mladih o stanju dječjih prava u Hrvatskoj (Salaj i sur., 2023.). Mladi 2023. izvještavaju o zadovoljstvu vezano uz participaciju u obitelji. Njih 53% navodi da se u njihovoj obitelji njihovo mišljenje u potpunosti uzima u obzir, a 12% da se uzima u obzir rijetko ili osrednje. U odnosu na 2009. godinu kada je mladima bilo najvažnije da ih se uključi u odluke vezano uz izlaske, sada ističu potrebu o uključivanju u donošenje obiteljskih odluka i odluka o vlastitoj budućnosti. Djeca bi 2023. željela biti više uključena u odluke oko kupnje i odlazaka na putovanja i u posjete, a njih 58% navodi da ih se u obitelji često ili gotovo uvijek pita za mišljenje. Zaključak br. 9 Izvještaja navodi kako se, u odnosu na prije 14 godina nalazi „veći osjećaj bespomoćnosti djece (56%) i mladih (66%) u pogledu mogućnosti vlastitog utjecaja na unapređenje dječjih prava“ (Salaj i sur., 2023.:48).

Zaključujem kako rezultati istraživanja dječje participacije donose raznolikost rezultata no također da su ona koja se bave participacijom u svakodnevici obiteljskog života iznimno rijetka.

Ono što mogu primijetiti u praksi jest da roditelji djecu, kada su sukobi u pitanju, rijetko kada uključuju na odgovarajućih način ili uopće. Čini mi se da ih najčešće ne pitaju zato što: a) misle da su premali i ne razumiju što se događa i/ili ne znaju što je najbolje za njih, b) ih žele zaštititi, c) manipuliraju d) roditelji se slažu pa misle da nema potrebe i e) boje se odgovora. Naravno, valja imati na umu da je moje iskustvo ograničeno na vrlo specifičan uzorak.

### **1.3.3. O VOĐENJU (u odnosu roditelja i djece)**

Rasprava o tome tko vodi glavnu riječ u obitelji i dalje je jako živa u svakodnevici svih nas koji radimo s djecom, mladima i njihovim obiteljima. Poštivanje dječjih prava biva izjednačeno sa prepuštanjem odgovornosti za odnos djeci. Ravnopravnost dostojanstva o kojem je pisao i koju je živio Jesper Juul (1996., 2018.) izjednačava se sa prepuštanjem odgovornosti za odnos djeci. Prakticiranje odgovornosti za vođenje odraslih izjednačava se sa nepoštivanjem prava djeteta, a dječje želje s potrebama. U mom iskustvu zadnjih dvadeset godina koliko radim, nažalost ovakve su pojave sve češće, a posljedice na mentalno zdravlje djece, mladih, njihovih roditelja kao i obiteljske odnose, sve su ozbiljnije. Zato mislim da je u dijelu teksta koji se bavi dječjom participacijom ključno spomenuti i ovu „drugu stranu medalje“. Pravo djeteta da bude uključeno, da izrazi svoje želje i mišljenje svakako ne znači da odrasli uvijek trebaju tako i postupiti. Odnosno, slušati nije isto što i poslušati. Odrasli su odgovorni za odnos i za vođenje u obitelji pa ako to ne čine djeca gube osjećaj sigurnosti da brodom u kojem se svi zajedno voze upravljaju kompetentni kapetani. Osjećaj da su u sigurnim rukama, da odrasli koji o njima brinu, znaju što rade jedna je od osnovnih potreba i preduvjet za zdrav razvoj. Kada djeci prepustimo kormilo broda ona nam svojim ponašanjem jasno pokazuju da se boje jer brodom ne znaju upravljati pa je velika vjerojatnost da će brod potonuti ili se zabiti o prvu hrid. Nažalost taj strah odrasli (roditelji, učitelji, drugi stručnjaci) često doživljavaju kao prkos, tvrdoglavost, sebičnost, bezobrazluk, eksces itd.

Vratimo se zato nekim temeljnim pojmovima jer mislim da njihovo (ne)razumijevanje u kontekstu prava na participaciju kao i obiteljskih sukoba dovodi do ozbiljnih posljedica.

- Osobna odgovornost jest „...sposobnost i volja pojedinca da preuzme odgovornost za vlastiti integritet, za svoje postupke te za male i velike životne odluke koje iz toga proizlaze“. Kroz poštivanje dječjeg integriteta ono stječe osjećaj vlastite vrijednosti i razvija i uči preuzimati osobnu odgovornost (Juul i Jensen 2010.:71)
- Odgovornost za odnos jest briga za kvalitetu odnosa, a s obzirom na to da je odnos između odraslih i djece po svojoj prirodi hijerarhijski, roditelji su ti koji imaju moć, odnosno:

„kvaliteta interakcije i njezine posljedice isključiva su odgovornost odrasle osobe“. (Juul i Jensen 2010.:104).

- Ravnopravno dostojanstvo je „plodan i etički aspekt činjenice da se objema stranama u odnosu daje ista ljudska vrijednost i iskazuje jednako poštovanje, iako se razlikuju po statusu i moći i nisu ni ravnopravni ni izjednačeni“ (Juul i Jensen 2010.:221).
- Vođenje ne mora podrazumijevati odnos subjekt – objekt, ono je „proaktivno, fleksibilno, temelji se na empatiji, dijalogu i savjesti“ (Juul 2018.:17), a kao pojam koji ujedinjuje sve navedeno Juul nam nudi koncept osobnog autoriteta koji opisuje na slijedeći način „...temelji se na osjećaju vlastite vrijednosti, samospoznaji, samopoštovanju, samopouzdanju te na našoj sposobnosti da ozbiljno shvaćamo osobne vrijednosti i granice, a pritom ne podliježemo iskušenju da sebi pridajemo preveliku važnost“ (Juul 2018.:20). Juul ističe kako su dva ključna razloga zbog kojih djeci u obiteljima bez dovoljno vodstva nije dobro: 1. Djeca nisu svjesna svojih osnovnih potreba iako jesu svojih želja i 2. Djeci nedostaje životno iskustvo, sagledavanje situacije te sposobnost predviđanja.

Gledajući iz perspektive obiteljskih odnosa, a posebice sukoba, od iznimne je važnosti ne miješati i „trampiti“ pojmove osobne odgovornosti i ravnopravnosti dostojanstva s roditeljskom odgovornošću za odnos i vođenje. Vratila bih se sada na razliku između sadržajnih i procesnih aspekata komunikacije jer mislim da je ključna za razumijevanje i poticanje participacije djece u obiteljskom životu pa onda i sukobima. Naime čak i kada dijete pitamo da nam nešto kaže, a zapravo ne želimo čuti odgovor, dijete neće odgovoriti na pitanje ili će reći „Ne znam“, „Ništa“, „Ne sjećam se“, „Svejedno mi je“ itd. Jer, djeca surađuju sa procesnim, a ne sadržajnim porukama. Dakle, želimo li zaista participaciju djece moramo biti spremni ne samo pitati nego i istinski željeti čuti odgovor, kakav god on bio. Odraslina, a pogotovo roditeljima u sukobu, to ponekad nije nimalo lako.

#### **1.4. MOĆ U SUKOBIMA**

Prema Colemanu (2006.) gotovo svi sukobi vrte se oko moći, direktno ili indirektno. Dapače, sukob može biti i način stjecanja moći ili pokušaja vraćanja ravnoteže moći u odnosu. Petz (1992.:246) moć definira kao „...naziv za korištenje nekih sposobnosti ili svojstava ličnosti...izraz za vlast nad drugima tj. mogućnost upravljanja situacijama ili ljudima“. U kontekstu obiteljske medijacije Barsky (2007.: 221) moć označava kao „...kapacitet različitih strana da utječu jedna na drugu..“ Coleman (2006.:121) želeći izbjeći uobičajenu zabludu da je moć fundamentalno kompetitivna i prisilna te vjerovanje da ju oni koji ju imaju koriste

„protiv“, a ne „za“ ostale“ nudi sljedeću definiciju moći: „sposobnost da učinimo da se stvari dogode ili da dođemo do željenog ishoda“. Gewurz (2001.: 136) ukazuje i na to kako se „moć može razumjeti i kao dimenziju odnosa umjesto samo kao resurs pod nečijom kontrolom“.

Pojam moći kao što je vidljivo iz prethodno ponuđenih definicija može se promatrati na različite načine, ovisno o kontekstu, profesiji, kulturi, osobinama itd. Iako pojam moći može imati i pozitivne i negativne konotacije u kontekstu obiteljske medijacije češće ima negativnu jer se povezuje sa kontrolom i prisilom (Parkinson, 2014.).

#### **1.4.1. IZVORI MOĆI**

Literatura navodi mnogobrojne kategorizacije izvora moći pa tako Mayer (1987.) navodi slijedećih deset: *Formalni autoritet* odnosno moć koja proizlazi iz neke formalne pozicije. *Ekspertna moć/moć informacija* bazirana u stručnosti ili posjedovanju informacija o nekom području. *Referentna moć* je moć koja proizlazi iz odnosa s ljudima koji imaju moć. *Moć resursa* imaju ljudi koji imaju kontrolu nad vrijednim, važnim resursima poput novaca, usluga, drugih dobara itd. *Proceduralna moć* odnosi se na mogućnost kontroliranja procedura u kojima se donose odluke. *Moć sankcioniranja* izvire iz sposobnosti osobe ili činjenice da osoba smatra da ima sposobnost nanijeti štetu ili se uplitati u mogućnost druge osobe da realizira svoje interese. *Moć koja proizlazi iz nelagode* kojoj, u nedostatku moći primjene direktnih sankcija, ljudi pribjegavaju na način da izazovu nelagodu drugome. *Moć navike* oslanja na održavanje statusa quo, a počiva na pretpostavci da je lakše održavati postojeće (dogovore, planove, pravila) nego ih mijenjati. *Moralna moć* odnosi se na pozivanje osobe na neke općeprihvaćene vrijednosti s čime se povezuje moć koja proizlazi iz uvjerenja da je osoba u pravu. *Osobna moć* povezana je sa čitavim nizom osobina specifičnih za određenu osobu koje mogu pojačati ostale oblike moći poput samouvjerenosti, kapaciteta za razumijevanje drugih i artikuliranje vlastitih interesa, upornost itd.

Neumann (1992.) definira deset varijabli koje doprinose ili mogu umanjiti izražavanje moći; vrijednosni sustav, ličnost, samopouzdanje, spol, sebičnost, sila, prihod/dobra, znanje, status ili dob i obrazovanje.

Kelly (2004., prema Folberg, Milne i Salem, 2004.) pak opisuje osam čimbenika odnosno uvjeta koji mogu stvoriti nejednakosti u moći tijekom medijacije te ih navodi redom ovako: ekonomska samodostatnost, baza znanja, kognitivni stilovi i kapaciteti, osobine ličnosti, povijest i dinamika konfliktnih odnosa, institucionalne hijerarhije, kulturološki i društveni stereotipi i trening i na kraju razlike u dobi i spolu.

Parkinson (2014.) navodi različite izvore neravnoteže moći koji mogu utjecati na dinamiku u procesu medijacije pa tako upozorava na: moći da se prekine odnos ili blokira promjena, spol, seksualna moć i zavodljivost, emocionalnu snagu i otpornost, povezanost s djecom, ustaljenost rutine i brige o djeci, osobnost, znanje, kontrolu resursa, razvijenost verbalnih vještina, inteligenciju, obrazovanje, sposobnost manipulacije drugima, dob, moralnu moć (kroz vrijednosti i religiju), društveni status i utjecaj, novi partner, obiteljska podrška, podrška prijatelja i kolega, dostupnost pravne podrške te bilo koji oblik nasilja.

McClelland (1975., prema Coleman, 2006.) nudi zanimljivu razvojnu perspektivu smatrajući da postoje četiri kategorije kroz koje ljudi doživljavaju i izražavaju moć. Prvo kroz podršku pa kroz autonomiju potom asertivnost i na kraju zajedništvo. Svoje očekivanje tj. nadu da bi svi trebali doći do zajedništva McClelland temelji između ostalog i u Piagetovom modelu kognitivnog razvoja po kojem ljudi od „egocentričnih postaju društvenocentrična bića“.

Egzistencijalna ovisnost djece o roditeljima neupitna je (Pregrad, 2003., Juul, 1996.). Juul (2018.) navodi i specifične izvore roditeljske moći koja se manifestira; na strukturnoj razini poput svakodnevne rutine i pravila, kroz raspolaganje financijama, u donošenju odluka (primjerice o tome hoće li ostati u braku ili tko će čuvati djecu dok oni rade) te na kraju tjelesnu i društvenu moć. Kroz literaturu o obiteljskoj medijaciji pitanje odnosa moći u odnosu roditelja i djece razmatra se na različite načine: kroz upozorenja o specifičnim znanjima i vještinama koje bi medijatori trebali imati pri uključivanju djece u proces medijacije, odrednice za procjenu je li to u interesu djece ili nije, kako (jednom kada su u procesu medijacije) uravnotežiti tu razliku i mnogim drugim (Folberg, 2004., Sladović Franz i Branica, 2023., Kruk, 1997., Parkinson, 2014.).

Zaključno, gledano iz „cipela“ pomagača, izdvojila bih i ovu perspektivu jer nudi mnogo prostora za djelovanje: 1. Moć se može graditi, 2. Moć je relativna, 3. Moć ima subjektivnu dimenziju, 4. Izvori moći koriste se simultano, 5. Upotreba moći je dinamična (Shapira, 2009.).

#### **1.4.2. MOĆ MEDIJATORA**

Ako bismo se vratili na Mayerovu klasifikaciju izvora moći mislim da bi se medijatori, ali i savjetovatelji, terapeuti, socijalni radnici i ostali stručnjaci pomagači mogli pronaći u svih deset.

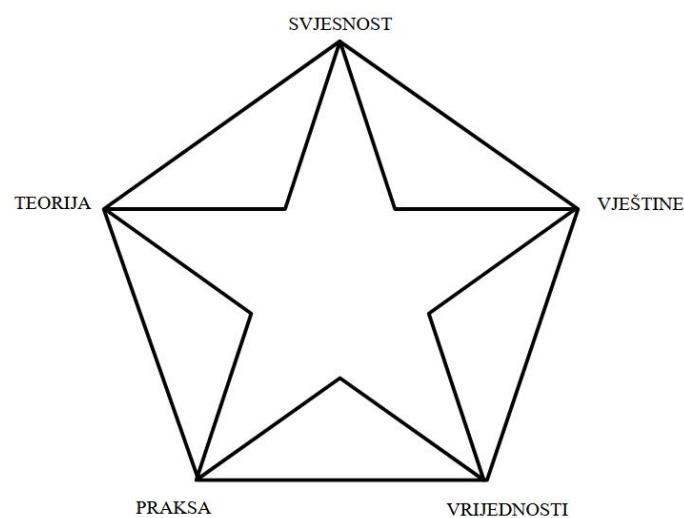
Kako bi postigli zadani profesionalni cilj medijatori preuzimaju neku količinu kontrole, autoriteta i utjecaja. Oni su prema Smith (1998., prema Gerami 2009.:39) „pisci, redatelji i jedan od glavnih likova u toj predstavi“.

Po Gerami (2009.) medijatori prakticiraju moć kroz znanje, modeliranje i kontroliranje procesa, preoblikovanje te upotrebu određenog pritiska kako bi usmjerili klijente ka dogovoru.

U kontekstu moći etično postupanje jedna je od važnih tema (Gerami, 2009., Shapira, 2009.). Kao kontrolne mehanizme protiv zloupotrebe te moći navodi se međusobno dijeljenje iskustava i zajedničko preispitivanje, grupe podrške i na kraju (auto)refleksija i svjesnost o važnosti uloge koju medijatori imaju.

Drugim riječima, nedvojbeni su različiti izvori moći nas stručnjaka pomagačkih zanimanja u odnosu na klijente (bez obzira na područje rada i ulogu) i mislim da ne valja nikako preko njih prelaziti olako jer time možemo učiniti štetu. Svjesnost o toj moći, kontinuirano propitivanje, komunikacijske vještine koje nam omogućuju objasniti (vlastitu ulogu, proces u kojem se nalazimo) i provjeriti razumiju li klijenti, kapacitet za ostvarivanje kontakta i osjetljivost na proces, što uključuje i vlastite sadržajne i procesne poruke, sve su to važni i neizbježni aspekti rada s kojima mi se čini nužno kontinuirano baviti ukoliko je cilj raditi etično.

Barsky (2007.) ističe važnost svjesnosti o vlastitim procesima koji se zbivaju u pomagačima i nudi model za proces (auto)refleksije prikazan na Slici 3.



Slika 3. Zvijezda Integracije, preuzeto iz Barsky, 2007., prevela Puhovski

Barsky-ev model za proces (auto)refleksije koji je usmjeren na a) osobnu i profesionalnu svjesnost, b) vrijednosni temelji, c) primarnu orijentaciju u radu sa sukobima d) osnovne vještine i e) poznavanje teorija. Prema Barsky (2007.) (auto)refleksija se odvija kroz tri područja: Osobna i profesionalna svjesnost odnosi se na proučavanje načina na koji sami stručnjaci reagiraju u situacijama sukoba. Vrijednosti se odnose na vrijednosni sustav unutar kojeg radimo, prepoznavanje vrijednosti oko kojih se stručnjaci slažu ali i onih oko kojih ne. Znanje, vještine i praksa usmjeravanju na analiziranje vlastite dominante orijentacije u radu na rješavanju sukoba.

## **2. NAPOMENA PRIJE PRIKAZA I ANALIZE RADA S OBITELJIMA**

Obiteljska medijacija, psihološko savjetovanje i psihoterapija (tri profesionalne uloge kao „tri para cipela“ koja nosim) se u mnogim svojim aspektima preklapaju. Temelj je humanistički, pomagački vrijednosni sustav utemeljen u vrijednostima poput očuvanja ljudskog dostojanstva i prava, povjerljivost, načela dobrovoljnosti i slobode izbora (o čemu posebno valja voditi brigu kada su u pitanju djeca i mladi), solidarnosti i empatije, samoaktualizacije, osobnog rasta i odgovornosti. Kao što je vidljivo (i) iz uvodnog dijela ovog rada dijelimo i širinu nekih teorijskih znanja o ljudima i njihovom načinu funkcioniranja u različitim okolnostima, osjećajima, ponašanjima, odnosima kao i o obiteljskim i drugim okolišnim čimbenicima koji utječu na sve od navedenog. Vještine - komunikacijske, za uspostavljanje i brigu o kontaktu, za postavljanje ciljeva, postavljanje i vođenje računa o okviru, granicama, pravilima kao i različite metode, intervencije i tehnike koje koristimo nisu rezervirane samo za jedno od ovih područja već su potrebne i korištene u svima. I na kraju važnost praćenja vlastitih procesa, svjesnost o prošlosti i kako nas je formirala (pogotovo vezano uz kontekst u kojem se profesionalno krećemo) od velike je važnosti u svakom pomagačkom radu s ljudima. Preplavljenost sobom značajno otežava kapacitet za biti tu za druge na odgovarajući način, sadržajni i procesni aspekti naših poruka mogu postati neusklađeni, ometati stvaranje odnosa i kontakt, a klijente usmjeravati u suradnju.

No, u dijelu rada koji slijedi usmjeriti ću se primarno na ono što je različito, na znanja, vještine i tehnike koje sam koristila u radu s ljudima u sukobu, a o kojima sam naučila na studiju obiteljske medijacije i koje su specifične upravo za rad u tom području.

### 3. PRIKAZ SUKOBA IZMEĐU RODITELJA

#### Opis situacije

*Roditeljski par se samoinicijativno javlja k meni u savjetovanje radi sukoba u kojem se nalaze njih dvoje. Roditelji su dvoje djece, jednog mladića od 13 godina (radi kojeg dolaze) i djevojčice od pet godina. Otac je zaposlen, majka trenutačno kod kuće. U obiteljskom životu ne navode težih ili traumatskih događaja, oboje djece su, kao i oni, općenito gledajući dobrog zdravlja. Osim sukoba koji je povod dolasku roditelji ne ističu značajnijih problema u obiteljskoj dinamici, opisuju svoju obitelj kao uglavnom sretnu i prosječnu. Negiraju postojanje tjelesnog nasilja bilo koje vrste u obitelji. Na dodatna pitanja o mladiću doznajem da je „drugačiji od druge djece, netipičan dečko“ nema bliskih vršnjačkih odnosa koliko je njima poznato. Ima djevojku s kojom provodi mnogo vremena.*

*Tema oko koje su u sukobu jest neslaganje oko toga kako dalje s time da njihov sin „zanemaruje školske obaveze i ima loše ocjene“ što su „do sada kažnjavali oduzimanjem ekrana no to više nije efikasno“ radi čega majka i mladić ulaze u sve češće verbalne sukobe, a otac se nalazi u poziciji da ih moderira, nakon čega se sukobljavaju i majka i otac. Sukobi su gotovo svakodnevni, mladić se i „fizički postavlja na majku“, a u situacijama sukoba govori joj od „Ne možeš mi ništa!“ do „Zašto me mrziš?“.*

*Roditeljsko neslaganje leži u tome što majka smatra da je njezina roditeljska odgovornost izvesti ga na pravi put pogotovo sada u osmom razredu pred upis u srednju školu, da on kao dijete ne može o nekim stvarima brinuti sam kao i to da mora imati posljedicu za neadekvatno ponašanje i poštivati roditelje. Otac smatra da kažnjavanje i kontrola nisu adekvatne metode rješavanja bilo čega i smatra kako bi mladić sam trebao brinuti o školi i imati vrlo labava ograničenja vezano uz „ekrane“ no ne nudi alternativu postupanju majke. Ovaj načelni sukob imaju već neko duže vrijeme (par godina) no uglavnom su postupali u skladu s odlukama majke, a došli su u trenutku kada se sukob između njih intenzivirao jer te metode više nisu efikasne.*

#### 3.1. O SUKOBU

Ovo je par roditelja koji vrlo svjesni problema dolaze po pomoć radi čega su odmah na početku otvoreni, komunikativni no i sa očekivanjem brzog razrješenja. Dugo su čekali, „voda je preko grla“ i žele jasne upute što napraviti, odmah i sad. Navedeno ih čini izrazito suradljivima, ali i nestrpljivima, a meni donosi pritisak koji zovem „očekivanja čarobnog štapića“, a to je da ću im reći nekoliko rečenica i postupaka s kojima će otići i sve će biti dobro.

Njihov je sukob na prvi pogled, ako bismo promatrali po klasifikaciji koju nudi Parkinson (2014.), sukob koji proizlazi iz različitih vrijednosti i oni to jasno verbaliziraju. Otac želi djetetu dati više slobode i odgovornosti, načelno smatra da su kazne besmislene, ne želi viku i galamu želi razgovor i dogovor iako to teško konkretizira i nema odgovor na njezino pitanje što ako to ne upali. Majka misli da djeca moraju imati nadzor i kontrolu odraslih, da je njezina roditeljska obaveza naučiti svog sina kako da bude odgovoran u donosu na svoje obaveze i na kraju da



nije prihvatljivo da se njezin sin tako razgovara s njom jer djeca moraju poštivati odrasle. No, kako razgovor i naše upoznavanje teče tako postaje vidljivo i to da se u pozadini odvija sukob kojem je ishodište u odnosu. Naime, otac se ne osjeća dobro s time što supruga od njega očekuje da ju podržava u sukobima sa sinom tako da ona nešto odredi i onda mu on to treba ponoviti jer to za nju znači podržati ju i biti dosljedan. Majka se osjeća izdano i napušteno kada on ne rješava stvari na njezin način i predbacuje mu da je to dio razloga zašto se sin tako ponaša prema njoj. On njoj predbacuje što gubi kontrolu i više na sina, dok smatra da on sa sinom mirnim razgovorom sve riješi, s čime se ona ne slaže.

Mislim da ova situacija odlično prikazuje odnosni dio koji je ključan za sukob ovog para.

*Antonio želi ići navečer van i ostati do 23h, majka mu govori da „mora biti kod kuće u 22h“. Antonio se buni, govori kako to nije OK, svi ostaju do 23h, on uvijek mora prvi ići. Majka odgovara ili 22h ili ništa. Oboje počinju vikati. On joj govori „Ne možeš mi ništa, doći ću kad ja hoću.“. Ona se okreće suprug i govori mu: „Ti mu reci da dođe do 22h.“. Suprug ništa decidirano ne odgovara i pokušava smiriti njihovo vikanje i potaknuti razgovor. Antonio izlazi iz kuće u maniri „kad me vidite nadajte mi se.“.*

*U 22h Antonio zove oca i kaže „OK tata evo da napravimo kompromis jel' ok da dođem u 22.30?“ na što otac govori da može no ne konzultira se sa suprugom.*

*Antonio dolazi kući u 22.30.*

U razgovoru s roditeljima o toj situaciji doznajem o problemu u odnosu supružnika koji se ponavlja u sukobima s Antoniom no s njim zapravo nema veze. Roditelji ovako opisuju svoje emocije u gore navedenoj situaciji:

*Majka: „Kažemo do 22h, a on dođe u 22.30. Za to moraju biti posljedice!“*

*Otac: „Ali nazvao me, predložio kompromis i dogovorili smo 22.30“*

*Majka: „Trebao si me podržati, dogovorili smo 22h, zato i zove tebe jer zna da ćeš popustiti, a ja onda moram biti „zločest roditelj““*

*Otac: „Nisam popustio nego je on predložio kompromis, a ja mislim da je to super i donio sam svoju odluku. Ja nisam tvoj pijun“*

Iz ovog očevog „Ja nisam tvoj pijun.“ i majčinog „Trebao si me podržati.“ mislim da se nazire sukob koji nema veze s djetetom već s odnosom roditelja i narušenom ravnotežom moći u tom odnosu, a ukazuje i na intrapersonalni konflikt koji se događa oboma u smislu integriteta i suradnje.

Rekla bih da je oboje ovih roditelja sklono kompromisu tj. da jednaku važnost pridaju brizi za sebe kao i brizi za druge što ih oboje ostavlja frustriranim jer i jedno i drugo imaju osjećaj da

daju, a ne primaju. Fisher i sur. (2003.:56) nude značenje riječi kompromis u Perziji koje glasi: „naš integritet je kompromitiran“ i čini mi se da dobro opisuje ovo dvoje ljudi. Navedeni stil suočavanja sa sukobom u ovoj situaciji nije konstruktivan pa i ne donosi željene rezultate, dapače pridonosi nagomilavanju frustracije, ljutnje i osjećaja izdaje kod oboje.

### **3.2. KOMUNIKACIJSKI OBRASCI U SUKOBU**

Nadovezujući se na situaciju opisanu gore mislim da je ovo dobar primjer para koji Parkinson (2014.) karakterizira kao par koji svoj sukob projicira na treću osobu, u ovom slučaju na sina. No, ovaj par sasvim sigurno ima i obilježja suradničkog para, njihov odnos je zapravo blizak i topao, imaju kapacitet i želju, pogotovo uz moderiranje treće osobe, čuti i podržati jedno drugog i raditi na odnosu.

U komunikaciji postoje neki elementi koji se u literaturi ( Irving i Benjamin, 2002., Hewstone i Fincham, 2003.) označavaju kao destruktivni, a to su; „čitanje misli“, referiranje na prošlost te povremeno negativno atribuiranje. Pojam osnovne atribucijske pogreške također dobro prikazuje jedan od vidljivijih problema u odnosu ovog para.

U kontekstu komunikacijskih obrazaca ovog para prema V. Satir (1975., prema Subotić, 1996.) otac, je na prvi pogled *Pametnjaković* koji je sklon usmjeravati na racionalno, teoretizirati, generalizirati kako bi se nešto trebalo ili ne bi trebalo raditi. No, mislim da je za razumijevanje sukoba između njih važniji *optuživački* aspekt njegove komunikacije u kojem suprugu jasno i direktno okrivljava za vikanje, strogoću i rigidnost u odnosu na sina, ne povisuje glas nego više okrivljava iz jedne superiorne mirne pozicije. Komunikacijski stil majke je onaj *Optuživača*, ona prekida muža, jasno mu govori da stane primajući ga za ruku, nadglasava se s njim i izravno verbalizira da se ona ne bi tako ponašala kad bi sin napravio što mu se kaže ili kad bi joj muž bio podrška.

U ovoj obitelji i na razini međusobne komunikacije odraslih kao i na razini komunikacije odraslih i djeteta mnogo poruka koje sadržajno govore jedno, a procesno drugo. Poput: „*Ne viči i poštuj odrasle*“ – dok viču i na sina i ne pokazuju poštovanje. „*Ma sve je to super i mi smo izlazili kao mladi*“ – dok ih je strah kada je sin navečer vani. „*Sve se možemo dogovoriti*“ – dok mu oduzimaju mobitel jer nije napravio kako su rekli.

### **3.3. IZVORI I NAČIN KORIŠTENJA MOĆI**

Mislim da ovaj par generalno gledajući uspijeva postići neku ravnotežu moći (pogotovo ako odnos promatramo i van onog suroditeljskog) i istovremeno tu ravnotežu postižu kroz

kontinuiranu borbu za moć i na nezdrav način u kojem jednom pobjedi jedan, a drugi put drugi što dovodi do nezadovoljstva odnosom.

Otac ima osobnu moć poslovno uspješnog i u tom pogledu, samouvjerenog čovjeka s dobrim kapacitetom za razumijevanje drugih i artikuliranje vlastitih interesa. Majka izvor moći crpi iz onoga što Mayer (1987.) naziva *moralnom moći* pozivajući se na općeprihvaćene vrijednosti vezano uz odnos roditelja i djece, važnost ocjena i obrazovanja, ekrane itd. U odnosu na dijete oboje prakticiraju roditeljsku moć sankcioniranja i oduzimanja resursa (uzimaju mobitel i ograničavaju vrijeme ili izlaske u svrhu kažnjavanja).

Emocionalna snaga i otpornost, ličnost, verbalni kapaciteti te ustaljenost brige i rutine o djeci također su neki od faktora koji mogu utjecati na ravnotežu moći i u ovom su slučaju relevantni jer doprinose neravnoteži moći kod ovog para.

### **3.4. PARTICIPACIJA DJETETA I ODGOVORNOST ZA VOĐENJE**

U ovoj obitelji događa se ili/ili obrazac. Do nekog trenutka roditelji u potpunosti prepuštaju odluke djetetu (vezano uz obaveze, način provođenja slobodnog vremena, ispunjavanje kućanskih zadataka, povremeno i o tome do kada će biti vani) no u trenutku kada ishod nije u skladu s njihovim očekivanjima npr. dobije lošu ocjenu (za većinu hrvatskih roditelja po mom iskustvu to je sve što nije 4 ili 5) ili je previše na ekranima ili je predugo kod djevojke prelaze u potpunu kontrolu koju pokušavaju postići ucjenama, prijetnjama i kažnjavanjem. Ono što se zapravo događa jest da majka pogotovo, ali niti otac, ne preuzimaju osobnu odgovornost u odnosu (kako međusobnom tako ni sa djetetom). Navedeno se očitava u sljedećem primjeru:

*Antonio želi ostati kod djevojke koliko god želi, tamo se osjeća dobrodošlo i nikada nije dobio poruku njezinih roditelja da im smeta. Roditelji to neko vrijeme puštaju što rezultira time da je on tamo puno predugo za njihov ukus (po nekoliko sati, gotovo svakodnevno). Situaciju rješavaju na način da počinju određivati vrlo striktno granice koliko tamo smije biti i ukoliko ih ne bude poštivao prijete da neće ići uopće. Pregovora ni dogovora nema. U razgovoru s roditeljima doznajem da im ne smeta to da je Antonio s djevojkom već misle da nije pristojno da toliko vremena provodi u tuđoj kući; „Sigurno im smeta, ljudima treba odmor popodne nakon posla, nije u redu da ga hrane tako često itd.“. Svoju muku ne rješavaju tako da preuzmu odgovornost za vlastite dileme i nađu način kako ih razriješiti već na način koji je gore opisan, što rezultira sukobom.*

Kroz poruku da je njegovo ponašanje uzrok njihovom kao i kroz izostanak kreiranja obiteljske atmosfere u kojoj se poštuju želje, potrebe, mišljenja dakle integritet svakog člana obitelji, roditelji ne samo da ne preuzimaju odgovornost za odnos, već ju i sasvim eksplicitno stavljaju

Antoni u krilo („*kad bi ti, mi ne bismo... da si ti, mi ne bismo*“). Unatoč kognitivnom razumijevanju nedostaje im emocionalnog kapaciteta za ono što Juul naziva vođenjem iz osobnog autoriteta (Juul, 2018.).

Drugim riječima ovi roditelji razumiju i prihvaćaju pravo svog djeteta da do neke mjere odlučuje za sebe no ne znaju kako da to učine na vrijeme, gdje ta granica počinje i završava niti kako to uvjerenje sprovesti u svakodnevnom obiteljskom životu na odgovarajući način.

### **3.5. KAKO JE POMOGLA OBITELJSKA MEDIJACIJA**

#### **1. Neutralan jezik**

Pri navođenju temeljnih vještina obiteljskih medijatora Kruk (1997.) opisuje važnost neutralnog jezika u svrhu smanjenja emocionalne reaktivnosti, za primjer navodi razliku između termina *skrbništvo* i neutralnijeg *dogovor oko druženja s djetetom*. U radu s ovim parom, kao što sam prethodno opisivala, bilo je mnogo okrivljavanja, kako međusobnog tako i djeteta što je pratila povišena emocionalnost u oboje. Umjesto ponavljanja termina koje su upotrebljavali roditelji koristila sam, a onda im time i nudila, manje emocionalno nabijene. Primjerice *obiteljski ekscesi* su postali *povremeno povišene emocije članova obitelji* ili „*Ti potpuno poludiš na njega*“ je postalo „*Ponekad teško zadrži kontrolu nad emocijama*“ ili „*On tobom manipulira*“ u „*On pokušava ostvariti neku svoju potrebu*“.

Korištenje neutralnijeg jezika ne samo da vidljivo smanjuje ukupnu razinu emocionalne pobuđenosti u sobi već i pomalo krči puteve ka vraćanju empatije za članove obitelji i olakšava kasnije usmjeravanje na konstruktivno rješavanje problema.

#### **2. Mijenjanje negativnih atribucija kroz preoblikovanje**

Ovaj par sklon je međusobnom negativnom atribuiranju što se očituje i kroz one gore navedene destruktivne komunikacijske obrasce poput „čitanja misli“, ali i učestalosti pojavljivanja osnovne atribucijske pogreške koja govori o tome da ljudsko ponašanje prije interpretiramo na način da su ljudi skloni raditi nešto zbog svojih osobina, a ne zbog situacije u kojoj se nalaze.

Preoblikovanje je po Kruku (1997.) jedna od temeljnih vještina obiteljske medijacije, a odnosi se na to da se izgovorene tvrdnje stave u pozitivniji kontekst što može dovesti do novih uvida. Parkinson (2104.) ovu tehniku uspoređuje sa stavljanjem slike u drugačiji okvir. Stavljanjem pozitivnijeg okvira na prikazanu sliku možemo implicirati da je osoba imala pozitivne motive.

Slijedi par primjera preoblikovanja negativnih atribucija u radu s ovim parom:

*On: „Ona je kontrolirajuća osoba, želi da je sve po njezinom“*

*Ja: „Čini se da je, kao i Vi, Vaša supruga zabrinuta za Antonia i pokušava naći najbolji način za riješiti zahtjevnu situaciju u kojoj ste se našli“*

*Ona: „On je nelojalan i radi mi iza leđa da bi ispao bolji roditelj, pa mu da ono što ja zabranim“*

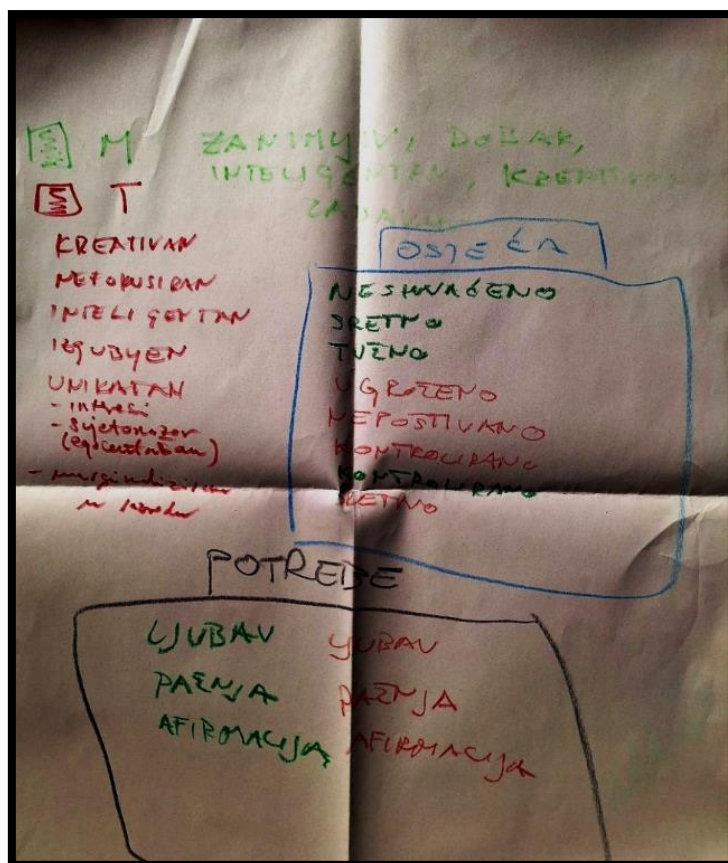
*Ja: „Pitam se dok Vas slušam trudi li se Vaš suprug naći način da zadovolji i Vaše i potrebe Vašeg sina u ovoj napetoj obiteljskoj situaciji“*

### 3. Traženje zajedničkog

Pomicanje razgovora i procesa sa pozicija prema interesima jedna je od četiri metode principijelnog pregovaranja (Fisher i sur., 2003.). Usmjeravanje s početnih pozicija prema interesima ključno je za procese rješavanja sukoba ponajviše zato što unatoč različitim pozicijama interesi su vrlo često isti, temelje se na potrebama, željama, strahovima. Fisher i sur. (2003.) navode pet temeljnih ljudskih potreba koje se nalaze u pozadini iskazanih pozicija, a to su sigurnost, osjećaj pripadanja, poštovanje, osjećaj kontrole nad vlastitim životom te ekonomsko blagostanje. Pomicanje fokusa s pozicija na interese često je početak puta ka nalaženju onog što je ljudima zajedničko, a pogled iz te perspektive dodatno ih motivira na pronalaženje rješenja. Osim toga pronalaženje zajedničkog odgovornost za donošenje odluka također čini zajedničkom. Drugim riječima ova metoda dovodi klijente na mjesto na kojem imaju nešto što im je oboma važno i što, samim time, oboje imaju odgovornost riješiti. Jedna od najvrjednijih rečenica koju sam ponijela sa studija je: „Nismo nas dvoje jedno protiv drugoga nego smo nas dvoje zajedno u nošenju s problemom“. Ovo je rečenica koju sam istinski posvojila, koja je značajno promijenila način na koji doživljavam sukobe i koju često koristim u radu.

Pronalaženje zajedničkog, kod roditeljskog para u sukobu, moguće je učinkovito postići usmjeravanjem na potrebe djeteta. Većina će se roditelja složiti da, iako možda misle različito o tome kako to postići, oboje žele da je njihovo dijete dobro, sretno, zadovoljenih potreba itd.

U potrazi za zajedničkim, u radu s ovim parom, koristila sam tehniku izrade portretiranja djeteta (Sladović Franz i Branica, 2023., Parkinson, 2014.). Roditelji su prvo dobili zadatak da svatko za sebe promisli što misle da je važno istaknuti o njihovom sinu; njegove osobine, potrebe, interese, osjećaje itd. Nakon toga ono što su smatrali najvažnijim stavili smo na plakat koji je prikazan u Slici. 4.



Slika 4. Prikaz izrade Portreta djeteta

Ono što je iznosila majka je u zelenoj, a ono što je iznosio otac je u crvenoj boji. Kao što je vidljivo iz slike unatoč donekle različitom doživljavanju svojeg djeteta kad je došlo do identificiranja njegovih potreba roditelji su usuglašeni.

Rezultat ovog procesa doveo je do njihovog ponovnog definiranja onoga čime se žele baviti kroz naš daljnji rad, a to je kako postići da njihovo dijete zaista i bude dobro, odnosno zadovoljenih potreba.

#### 4. Odvajanje ljudi od problema

Jedan od načina kojim je moguće započeti proces u kojem fokus mičemo s onoga što ljudi vide kao problem u drugoj osobi na ono što je problem koji ih muči jest definiranje liste zajedničkih problema, odnosno sadržaja, tema oko kojih su u sukobu. Ovaj postupak pomaže i u usmjeravanju procesa sa emocionalnog ka više kognitivnom, usmjerenom na budućnost, na rješenja i sastavni je dio treće faze četverofaznog modela obiteljske medijacije (Sladović Franz, 2005.).

Kroz tehniku portretiranja djeteta roditelji su s veseljem osvijestili da žele isto, no ono što su postavili kao pitanje meni i jedno drugome jest kako to da imaju sve te probleme i sukobe kada zapravo žele istu stvar. Na tom smo se mjestu vratili na neke od njihovih komunikacijskih obrazaca vidljivih kroz naš susret i krenuli u potragu za dodatnim mogućim izvorima problema. Kao dodatne probleme odredili su: međusobnu komunikaciju, neslaganje oko nekih temeljnih vrijednosti koje su u osnovi odnosa svakog od njih s djetetom, nezadovoljstvo postojećim obiteljskim pravilima i načinom na koji ih donose. Kroz ovaj proces i njima i meni je postalo jasno da je jedan velik dio problema to što se neriješeni problemi njihovog odnosa prelijevaju u odnos sa sinom.

## 5. Prioritizacija

Kada se pročita prethodno navedeno moguće je ostati preplavljen količinom važnih i složenih tema koje su isplivale na površinu.

Prema Parkinson (2014.) prioritiziranje je jedan od osnovnih zadataka pri početku rada s ljudima u sukobu i služi usmjeravanju na ono što je najvažnije te dogovaranju o poretku kojim će se problemom baviti prvo. Ovaj postupak smanjuje emocionalnu preplavljenost, a potencijalno donosi i prvo iskustvo dogovora što je od izričite važnosti jer ljudima daje neposredno iskustvo o tome da imaju kapacitet za dogovor.

Ovaj par se slaže da je najvažniji i najteži problem od svih koje su prepoznali njihova komunikacija odnosno osjećaji koje zbog toga oboje imaju te da ga prvog žele rješavati. U razgovoru o osjećajima koje prepoznaju kao rezultat nekvalitetne međusobne komunikacije navode tugu, usamljenost, ljutnju, osjećaju se neviđenima, nevažnima i izdanima. Srećom, s određenom nježnošću, oboje zaključuju da je to još jedna stvar koja im je zajednička. Razlog zašto su odlučili da je ovo prioritet leži u tome da su, uz malo pomoći s moje strane (psihoedukacija), zaključili da će teško postići svoj cilj da Antonio bude dobro dok su njih dvoje zapravo tako loše kao par.

## 6. Usmjerenost na rješavanje problema (eng. Solution oriented focus)

Ključna razlika između obiteljske medijacije i psihoterapije ili psihologijskog savjetovanja vidljiva je u definiciji koju daje Sladović Franz (2005.:2) određivši obiteljsku medijaciju kao: "...kratkotrajni proces koji počiva na procesu rješavanja problema pregovaranjem i olakšavanju komunikacije između članova obitelji u kojem im treća osoba pomaže u identificiranju potreba, briga i strahova te osmišljavanju izvedivih i prihvatljivih rješenja

sukoba kako bi se postigao zajednički sporazum.”. Dakle, iako pridaje itekakvu važnost emocijama, potrebama i komunikaciji ovaj postupak je ograničenog trajanja i jasno definiranog očekivanog ishoda, a neke od najčešće korištenih vještina obiteljskih medijatora upravo su fokusiranost na rješenja i generiranje opcija (Irving i Benjamin, 2002.).

Generiranjem različitih ideja oko toga kako je sve moguće riješiti problem koji im je trenutačno prioritet ovi su roditelji otišli s dva zadatka: 1) svaki će sjesti sam sa sobom i napisati što im treba od ovog drugog, pronaći jednu stvar koju bi voljeli da ovaj drugi počne i jednu koju žele da prestane raditi u partnerskom odnosu i 2) u mirnom okruženju jedan će drugome to reći uz obećanje da će imati flaster na ustima dok drugi govori i da će navedeno samo uzeti na znanje bez komentiranja.

Nisam sigurna kako će izgledati nastavak rada s ovom obitelji. Moguće je da će savjetovanje biti dovoljno u kojem ću slučaju svakako pozvati i Antonia, moguće je da će biti potrebno da Antonio dolazi k meni, a oni krenu u partnersku terapiju ili pak da oni samo krenu u partnersku terapiju i da Antoniu u tom slučaju ništa više neće trebati. Vidjet ćemo, zadnje što znam je ono što mi je u mailu imao potrebu napisati otac: „Samo ću Vam reći da je danas dobio 4 i 5 iz povijesti, za koju je sam odlučio učiti 😊”.

#### **4. PRIKAZ SUKOBA IZMEĐU RODITELJA I DJETETA**

Opis slučaja

*Obitelj mi se javlja nakon situacije u kojoj je Magda (12 godina) tijekom sukoba s majkom odbila vratiti se u stan već je trčala po stepenicama zgrade za njom i svako malo ju udarala nogom. Roditelji navode kako je intenzitet i burnost Magdinih reakcija oduvijek prisutan no eskaliralo je kada su joj u jednoj svađi nakon što je lupila vratima od svoje sobe na neko vrijeme skinuli vrata sa šarki pa nije imala vrata na ulazu u svoju sobu. Osim tjelesnog nasilja, eskalaciju opisuju i kroz pritužbe susjeda i njihov strah da će netko zvati policiju ili Područni ured hrvatskog zavoda za socijalnu skrb. Magda im prijeti da će ih u školi „tužiti da ju zlostavljaju“ na što joj odgovore: „Samo daj, mi ćemo završiti u zatvoru, a ti tko zna u kojoj instituciji“. U situacijama koje opisuju kao „svađa, eksces, ispad“ Magda podiže glas, vrijeđa ukućane, razbija predmete, baca namještaj, a u dva je navrata bila agresivna prema majci nanijevši joj jednom ozljedu. Iako su sukobi Magde i majke najčešći i najintenzivniji, sukobi se odvijaju i u odnosu Magde i starije sestre kao i Magde i oca. Otac navodi kako misli da su sukobi najčešći s majkom jer do vremena kada on dođe s posla: „Najčešće je već prošlo“. Majka i starija sestra „povuku se u drugu sobu i čekaju da prođe“. Majka je u obitelji ta koja radi od kuće pa je stalno prisutna i zapravo „zadužena za odgajanje“, otac je taj koji „razvaža na aktivnosti“ kada dođe kući nakon posla.*



*Roditelji sebe opisuju permisivnima, punima razumijevanja i sklonima dogovoru, istovremeno navode o kažnjavanju oduzimanjem mobitela, zabranama izlazaka. U sukobima i majka „plane“ na način da viče na Magdu, „svašta“ joj kaže, otac je mirniji no i on ponekad povisi glas. Tjelesnog nasilja ni kažnjavanja u odnosu na Magdu nikada nije bilo niti je nasilje u obitelji (osim gore navedenog) prisutno. Magdu roditelji opisuju kao „tešku“ još od najranije predškolske dobi kada bi plakala dok se ne bi onesvijestila, „bacala se po podu, vrištala“. Sada ju opisuju kao „bezobraznu, agresivnu i egocentričnu“ djevojčicu zainteresiranu samo za to da bude „influencerica“, na mobitelu i za izlaske.*

*Osim navedenog roditelji ne navode teških ni traumatskih događaja u obiteljskom životu. Magda je zdravo dijete ali radi plača do nesvjestice, u mlađoj je dobi medicinski obrađivana, no nisu nađena nikakva organska odstupanja. Bila je urednog ranog razvoja i socijalizacije, a navedeno ponašanje manifestira isključivo u obiteljskom okruženju. U školi nikada nije bilo teškoća u ponašanju, urednih je i zadovoljavajućih vršnjačkih odnosa. Psiholozijskim testiranjem ne nalazi se nikakvih simptoma ili odstupanja.*

*Magda opisuje da su ju roditelji doveli jer „se razljuti“ no dalje o svojem ponašanju ne elaborira čak ni na upit. Smješka se dok govori, vrlo je suzdržana i djeluje posramljeno. Teško govori o sebi vezano uz bilo koju temu. Rješenje problema vidi u tome da joj mama da što želi. Na majku je najviše ljuta, jer „tata ili radi ili je na laptopu“. Sestri zamjera to što se pridružuje majci kada se majka i ona „svađaju“.*

#### **4.1. O SUKOBU**

Sukob u ovoj obitelji, primarno između majke i kćeri kronificiran je i intenzivan i s tom obitelji radim neko kraće vrijeme primarno psihoterapijski. Ovdje će biti prikazan dio našeg zajedničkog rada u kojem sam koristila znanja o rješavanju sukoba koja sam stekla kroz učenje o obiteljskoj medijaciji.

Razmišljajući o ovom obiteljskom sukobu vraćam se različitim doprinosima psihologije razumijevanju sukoba (Barsky, 2007.) i sjećam se načina i rečenica s kojima su roditelji došli prvi puta kada sam čula čitav niz negativnih atribucija kojima su opisivali svoju kćer. U njihovoj obitelji ona ja ta koja ima ulogu nekoga tko remeti inače savršen mir i sklad koji imaju sa starijom kćeri. Osim teorije atribucija u razumijevanju ove obitelji i njihova sukoba, važna je perspektiva koja nas usmjerava na osobine ličnosti. Oboje ovih roditelja zapravo su vrlo blage naravi, submisivni, loše slike o sebi i nesigurni.

Svi članovi obitelji koje sam za sada upoznala (nisam još upoznala stariju sestru) paralelno žongliraju ne samo sa intenzivnim interpersonalnim sukobima već i sa brojnim intrapersonalnim sukobima. Rekla bih da se otac bori s time koliko se uključiti, kao i sa autoritarnim vrijednostima s kojima je odrastao i demokratskim koje je naučio. Majka se bori

s time što znači biti dobra majka, pa ide od toga da želi sve napraviti za i umjesto Magde do toga da kaže baš me briga, povuče se i digne ruke. Vidljivo je i majčino prelamanje između toga da želi dokazati kako sve može sama i toga da želi i treba pomoć i podršku (mislim da je to, uz strah od prijave, razlog tolikom čekanju da potraže stručnu pomoć). Mislim da je Magda u snažnoj unutarnjoj borbi između integriteta i suradnje u odnosu na roditelje (no gajim određene sumnje i u vršnjačkim odnosima) koja rezultira značajnim osjećajem krivnje.

Po Thomas – Kilman (1974., prema Barsky, 2007.) dualnom modelu majka je sklona prilagodbi i daleko veću važnost pridaje potrebama drugih nego svojim. Otac je sklon kompromisu radi čega osjeća kronično nezadovoljstvo jer ni njegove niti potrebe drugih članova obitelji nisu zadovoljene, a on ima osjećaj da se silno trudi i samo time bavi.

Prema Fisher i sur. (2003.) prilikom prebacivanja fokusa s pozicija na interese najčešće nailazimo upravo na nezadovoljene osnovne potrebe i intenzivne i teške osjećaje. U ovoj obitelji strah je glavno gorivo koje pokreće sukobe. Strah roditelja od toga da „gube konce“, da dijete nije dobro, da se obitelj raspada, da će netko biti ozlijeđen, da Magda neće imati dobru budućnost zbog ocjena i upisa, da će doći policija i djelatnici nadležnog Centra za socijalnu skrb jer će ih prijaviti ona ili susjedi itd. Na kraju, vezano uz strah, važno je imati na umu i to da je na samom početku Magdina života i njihovog roditeljstva postojao vremenski period od dugih šest godina u kojem je Magda padala u nesvijest uslijed intenzivnog plača. Ovo je, naravno, proizvelo popriličnu količinu straha i sasvim sigurno barem djelomice stvorilo temelje njihova odnosa. Magdini strahovi, nesigurnost i nemoć koja izgleda kao moć, rekla bih da primarno proizlaze iz osjećaja nesigurnosti koju ima dijete kojem je prepušteno da bude kapetan obiteljskog broda, a očituje se kroz izrazitu permisivnost roditelja i nedostatak njihova kapaciteta za preuzimanje odgovornosti za odnos. Roditelji stalno Magdu pitaju da im kaže što da rade, kako da se promijene pa da ona bude zadovoljna i ponaša se drugačije. Magda im na ta pitanja ne može i ne zna odgovoriti jer je dijete koje ima svijest o svojim željama ali ne i o svim potrebama kao ni najboljim načinima da ih zadovolji.

#### **4.2. KOMUNIKACIJSKI OBRASCI U SUKOBU**

Prevladavajući komunikacijski obrasci u ovoj obitelji su destruktivnog tipa, od verbalne pa do tjelesne agresije, kontinuiranog međusobnog povrjeđivanja, ignoriranja i izoliranja, odbacivanja, negativnog atribuiranja itd.. Naravno, postoje i situacije kada je komunikacija drugačija.

Otac je svojim stilom ponašanja u sukobu *Pametnjaković* (Satir, 1975., prema Subotić 1996., Perker, 2023.) koji kontinuirano pokušava biti glas razuma u obitelji. Dugo objašnjava, sklon je pozivati se na razum i pravila, neosobno se izražava, članovi obitelji ga opisuju neangažiranim, udaljenim u situacijama sukoba. Majka je, prema toj istoj klasifikaciji, kada se nalazi u intenzivnom sukobu, u ulozi *Optuživača* pa tako Magdu okrivljava za svoje postupke, obiteljsku atmosferu i procese, a supruga za nedostatak podrške dok za sebe kaže kako je sve pokušala no ništa ne pali. Kada razgovor postane manje nabijen emocijama, kada se izventilira ili kada smo nas dvije same, prelazi u ulogu *Pomirivača*. Tada izgovara da je sve njezina krivnja, da je podbacila kao majka, pita se što je sve napravila krivo i može li se to uopće ispraviti.

Ovaj par je, na razini partnerskog odnosa, par koji se uklapa u opis koji Parkinson (2014.) naziva *izbjegavačima* sukoba, pa se tako tek u razgovoru sa mnom prvi put pojavila tema nezadovoljstva partnerskim odnosom i načinom pružanja uzajamne podrške općenito, a onda i u roditeljstvu. Da nema Magde bila bi to jedna obitelj izbjegavatelja sukoba, srećom rodila se Magda i pružila im priliku za rast i razvoj.

U ovoj je obitelji zaista zbrka po pitanju usklađenosti sadržajnih i procesnih aspekata komunikacije. Primjerice majka kaže Magdi „*Reci, važno mi je čuti što ti misliš*“ i onda ju nekoliko puta prekine dok govori kako bi ju ispravila. Otac (koji je zbog neke hitne situacije ostavio utišan mobitel na stolu) Magdi koja taj mobitel stalno uzima u ruke i pogledava govori „*Molim te nemoj uzimati moj mobitel*“ no i dalje joj ga ostavlja na dohvata ruke, njegov je ton molećiv i beskrajno pomirljiv iako je vidljivo frustriran.

### **4.3. IZVORI I NAČIN KORIŠTENJA MOĆI**

Magdini roditelji u sukobu s Magdom najčešće koriste moć nad resursima i moć sankcioniranja (Juul, 2018., Mayer, 1987.) tako da joj oduzmu mobitel, zabrane izlaske i tome slično. U kontekstu suroditeljstva ovog para ravnoteža moći je donekle narušena jer oboje roditelja majci pridaju veću moć koja proizlazi iz njihovog dijeljenog vrijednosnog sustava koji kaže da je majka ta koja je primarno zadužena za odgoj. To je obrazac za koji majka uspijeva verbalizirati da joj ne odgovara i da joj treba više podrške od supruga.

Ružne riječi kojima roditelji Magdu opisuju i koje joj upućuju moguće je objasniti i nalazima koje u svojem istraživanju nude Bugental i Happaney (2000.), a koje pokazuje da su roditelji koji se osjećaju nemoćnima skloniji omalovažavanju i vrijeđanju djeteta.

Po McClellandovoj teoriji koja pruža razvojnu perspektivu na načine ponašanja u sukobima Magda se nalazi na prelazu između autonomije i asertivnosti, što je adekvatno njezinim godinama dok roditelji teže ka zajedništvu što je resurs koji imaju kada je u pitanju njihov suroditeljski odnos no mislim da nije uvijek moguće niti poželjno u odnosu roditelj djetete.

Na kraju, pišući o odnosima moći u ovoj obitelji, uočavam vlastitu nesklonost svrstavanju Magde u kategorije i stilove već to radim samo za roditelje. Iako ih naizgled Magda sve u obitelji „pojede za doručak“ i roditelji bi sasvim sigurno rekli da je ona osoba u obitelji s najviše moći, Magda se tako ne osjeća, dapače ona osjeća i verbalizira bespomoćnost. U razmišljanju o (ravnoteži) moći, vrteći se pomalo u krug oko Magdine (ne)moći zaključujem da razlog mojem zaziranju proizlazi iz dvije činjenice: (1) Bez obzira na to koliko ponašanje djeteta bilo moćno u svojoj manifestaciji (od dojenčeta koje vrišti bez prestanka, preko predškolca koji se baca po podu trgovine do Magde koja nogom udara majku) ne bih to izjednačila sa imanjem moći. Stalno se naime vraćam na hijerarhijsku prirodu tog odnosa, odgovornost za odnos koju imaju roditelji te egzistencijalnu ovisnost djece o roditeljima i dječju nemoć u tom kontekstu. (2) Magda je djetete, ona je u svakom smislu i pogledu još itekako u razvoju i zbog toga se klonim klasifikacija, svrstavanja, definiranja crta ličnosti, itd.

#### **4.4. PARTICIPACIJA DJETETA I ODGOVORNOST ZA VOĐENJE**

Ovo se dvoje roditelja zaista jako trudi osigurati participaciju svoje djece u obiteljskom životu kao i poticati njihovo odlučivanje o vlastitom životu. Magdu gotovo neprestano ispituju što bi ona željela, koje su njezine ideje kako da riješe probleme koje imaju i tome slično. Magda im naravno kaže svoje želje, no ono što im ne zna artikulirati, između ostalog zato što je djetete, jest koje su njezine potrebe. Ovo rezultira time da se roditelji jako ljute jer bez obzira na to koliko se trudili raditi kako ona želi i što ona odluči sukob se ne smanjuje, naprotiv eskalira.

Iz dosadašnje analize ove obitelji mislim da je vidljivo kako je jedan od ključnih problema nedostatak kapaciteta oba roditelja, a posebice majke, za preuzimanje osobne odgovornosti. Primarno se očituje kroz njezino kontinuirano prelaženje vlastitih granica u odnosima općenito pa tako i s Magdom, kao i teškoće u tome da autonomno i autentično dođe do toga što zapravo hoće/neće, može/ne može, želi/ne želi pa to onda jasno i vjerodostojno izrazi. Kada djetete ima roditelje koji ne poštuju i ne zastupaju vlastite granice ono nema od koga učiti što dovodi do toga da ne poznaje svoje i ne poštuje tuđe. Otac radi slično svojim povlačenjem i prepuštanjem onoga što naziva odgojem djeteta supruzi. No, otac je, u odnosu s Magdom ipak (za razliku od majke) u stanju postaviti osobne granice i reći bilo „da“ ili „ne“ na adekvatniji način. Roditelji

vrlo jasno Magdi pripisuju odgovornost za odnos slijedećim izjavama: „*Kada bi se ona lijepo ponašala i poštivala dogovor mi ne bismo morali raditi ono što mrzimo, a to je kažnjavanje i vikanje*“. Iz svega navedenog rekla bih kako je jasno da u kapacitetu za preuzimanje osobne odgovornosti, a onda i preuzimanju odgovornosti za odnos i vođenje ovog para ima mnogo prostora za razvoj, nedostatak tog kapaciteta očituje se i u snažnoj potrebi oboje, a posebice majke da od mene dobije konkretne upute za konkretno postupanje tako što mi kaže: „*Želim da mi točno kažete korake koje da slijedim kada ona idući puta počne bacati stolice po kući*“.

#### **4.5. KAKO JE POMOGLA OBITELJSKA MEDIJACIJA**

##### **1. Kontroliranje komunikacije**

Prema Kruk (1997.) kontroliranje komunikacije od strane stručnjaka jedna je od temeljnih vještina u radu sa ljudima u sukobu i podrazumijeva intervencije poput odlučivanja tko i kada govori, prekidanje komunikacije kada postane destruktivna pa i odlučivanje o temi koju će se u određenom trenutku raspravljati. Prilikom susreta s roditeljima i Magdom bilo je posebno važno kontrolirati komunikaciju jer je majka sklona govoriti puno i jako emocionalno, prekidati Magdu i supruga na što Magda počinje vikati. U kontroliranju komunikacije u takvim sam situacijama povremeno usmjeravala članove obitelji da se obraćaju meni umjesto jedno drugome što je pomoglo u sprečavanju jačanja sukoba. Kontroliranjem komunikacije ujedno sam i održavala kakvu takvu ravnotežu moći trudeći se dati Magdi, ali i njezinom ocu prostor za izražavanje, to je bilo potrebno učiniti ne samo zaustavljanjem majke već i direktnim pozivanjem Magde i oca da se uključe i kažu što imaju za reći. Magda je na to reagirala s vrlo malo riječi, no otac je iskoristio prostor. Majka je reagirala postupnim osvještavanjem načina na koji komunicira sa suprugom i kćeri pa je tako komentirala: „*Evo ovako je i kod kuće, ja puno pričam*“ ili Magdi: „*Oprosti, opet sam te prekinula...reci molim te*“.

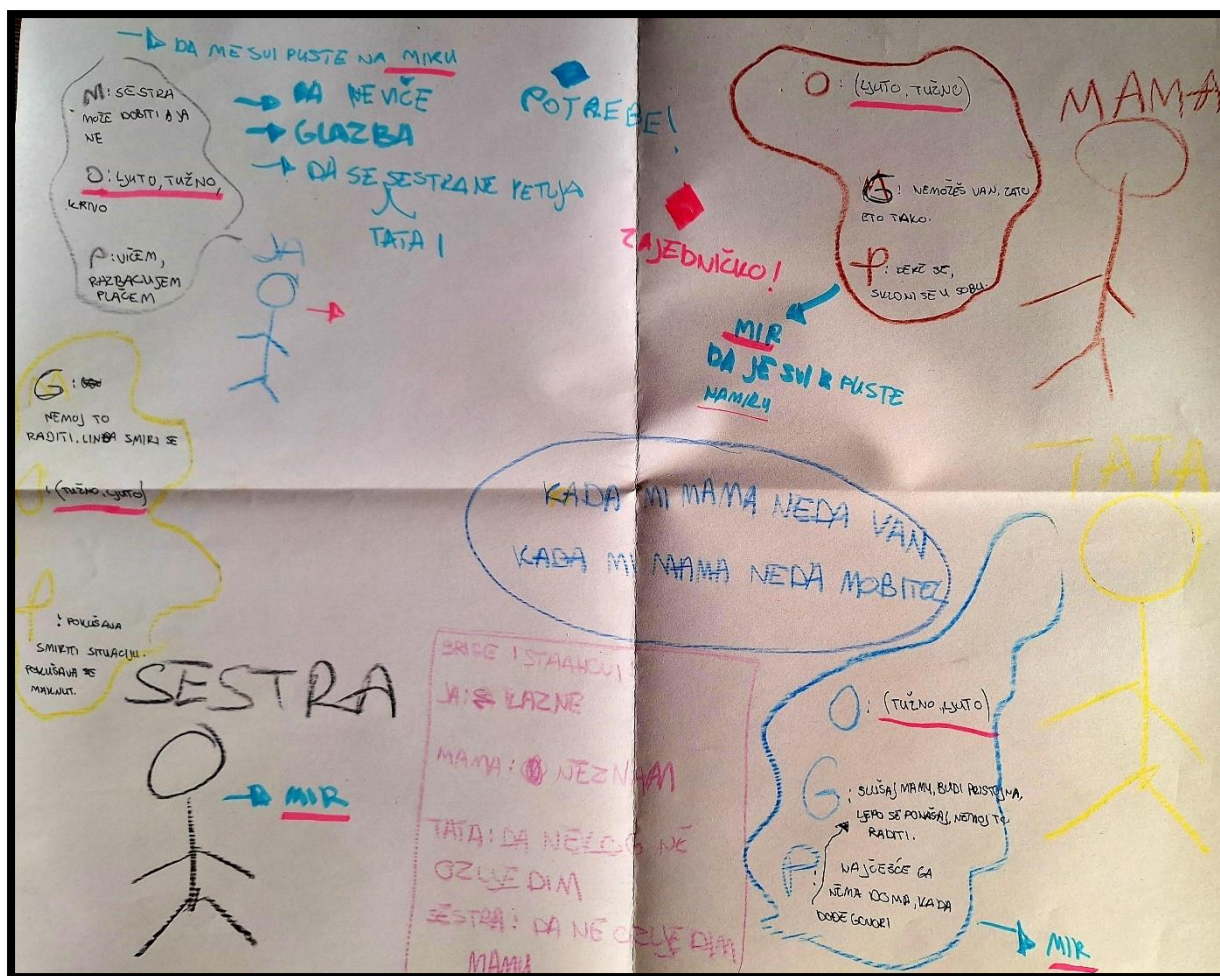
##### **2. Ne reagirati na emocionalne „izljeve“**

Otpustiti emocije u kontroliranom okviru, ali ne produbljivati ih ili im poklanjati previše prostora jedna je od preporuka za rad s ljudima u sukobu. Rečenica koja je mini naslov ovog djela teksta dolazi od Fisher i sur. (2003.) koji upozoravaju na to da gubitak kontrole nad emocijama može biti riskantan i odvesti u nasilnu svađu. Ovo pred stručnjake stavlja težak zadatak istovremenog razumijevanja, prihvaćanja i davanja određenog prostora emocijama i paralelno vođenje računa o tome da one ne preplave cijeli proces ili odvedu u eskalaciju sukoba. U radu s Magdinom obitelji ovo se pokazalo iznimno važnim jer im je pomoglo da se usmjere na, pa onda i dobiju, ono po što su došli. Majka je čak u jednom trenutku rekla da joj je dosta

plakanja jer je sve suze već isplakala i to nije nimalo pomoglo. S njima sam radila tako da bi majci pružila maramice i rekla „*Izvolite, slobodno uzmite koji trenutak*“ i okrenula bih se prema Magdi dajući joj prostor pitanjem nevezanim uz majčin plač već vraćanjem na temu razgovora. Kada bi Magda počela vikati rekla bih „*Dok ti sada udahneš par puta duboko ja ću pitati tatu što on misli o tome o čemu smo razgovarali*“.

### 3. Mapa sukoba

Izrada Mape sukoba jedna je od izrazito često korištenih tehnika i dio četverofaznog modela obiteljske medijacije (Sladović Franz, 2005.) koja se koristi u tzv. fazi priče kako bi se dogovorilo oko suštine sukoba, ključnih sadržaja sukoba te potaklo prepoznavanje potreba i interesa. Mapu sukoba izrađuje se zajednički sa obje (ili više) osoba u sukobu no ja sam ju napravila samo s Magdom. To sam učinila relativno brzo nakon našeg početnog susreta kada smo bile samo nas dvije, a učinila sam to zato što je u prvotnom razgovoru u kojem su bili prisutni roditelji bila izrazito zatvorena, pognute glave i gotovo ništa o tome kakvo je stanje stvari iz njezinih cipela nisam tada naučila. Moj cilj bio je, kreiranjem Mape sukoba, dobiti uvid u njezine interese, potrebe i osjećaje, njezino viđenje toga kako se osjećaju i što trebaju drugi članovi obitelji kao i vidjeti može li pronaći išta što im je zajedničko. Na kraju moji je cilj bio i pregovarati s njom o tome koji ćemo dio toga i na koji način prenijeti roditeljima. Mapa koju je Magda izradila vidi se na Slici 5.



Slika br. 5 Mapa sukoba nastala u radu s Magdom

Iz mape koju je izradila dobili smo mnogo informacija o njezinim brigama i strahovima, kao i njenom kapacitetu da razumije brige i strahove drugih članova obitelji. Zanimljivo je kako, unatoč tome što majka, od svih članova obitelji, najviše verbalizira, Magda jedino njezine brige i strahove ne može prepoznati. Moja je hipoteza da Magda majku ne shvaća ozbiljno i da je majka kontinuiranom verbalizacijom identičnog sadržaja postigla učinak „dječaka koji je vikao vuk“. Magda kroz mapu sukoba prepoznaje zajedničku potrebu svih članova obitelji, a to je mir. S Magdom sam ispregovarala da: roditelji smiju znati o njezinim brigama, strahovima prepoznatoj zajedničkoj potrebi za mirom, ne smiju vidjeti sliku, smiju znati što je za nju najveći problem. Naposljetku dogovorile smo i to da će im te informacije biti prenesene tako da ih ja izgovaram roditeljima u njezinoj prisutnosti, a ona će koristiti svoje pravo na ispravke netočnih navoda.

#### 4. Odvajanje osobe od problema

U opisu rada s prethodnom obitelji pisala sam o ovom dijelu metode principijelnog pregovaranja (Fisher i sur., 2003.) i značaju koji ima pri radu na rješavanju sukoba između ljudi. U zasebnom susretu koji sam imala s roditeljima bez Magde pitala sam ih bi li im bilo u redu da im pročitam kako su Magdu opisali prilikom našeg prvog susreta. Nakon što sam im pročitala neke od njihovih riječi i rečenica majka se rasplakala, a otac pognuo glavu i snuždio se. Srećom, nakon osvještavanja načina na koji opisuju i doživljavaju svoje dijete, plus malo normalizacije s moje strane bili su više nego spremni i sposobni izdvojiti mnoge stvari koje vole i sviđaju im se kod Magde. Ovo je bio uvod koji je omogućio daljnje približavanje prepoznavanju problema i udaljavanje od gledanja na dijete kao da je ono problem, a vratio je i komad empatije za dijete koji je bio potisnut bespomoćnošću i ljutnjom.

#### 5. Pregovaranje

Pregovaranje je sastavni dio rada na rješavanju sukoba (Ajduković i Sladović Franz, 2003., Barsky, 2007.), a Irvin i Benjamin (2002.:123) ga definiraju na sljedeći način: „a) proces interakcije, b) koji uključuje dvije ili više strana, c) koje pokušavaju postići sporazum, d) oko problema, pitanja i/ili sukoba interesa među njima, e) u kojem svaka strana nastoji, koliko je to moguće, sačuvati svoj vlastiti interes, ali spremna je prilagoditi svoja gledišta i/ili stavove u zajedničkom naporu da se postigne sporazum.“.

Nakon izrade mape sukoba našli smo se ponovo svi troje. Roditelji su čuli Magdi važne teme za razgovor, a oni su rekli da je za početak problem broj jedan koji žele riješiti njezino tjelesno agresivno ponašanje. Zajednički su prepoznali da se tjelesno agresivno ponašanje javlja u situacijama kada Magdi majka zabrani mobitel ili izlazak, a svo troje se slažu da se događaju kada: a) Magda nije pospremila svoju sobu, b) Magda nije naučila što je trebala za taj dan, c) majka i drugi članovi obitelji joj upadaju u sobu bez da ona kaže: „uđi“.

#### 6. Operacionaliziranje

Operacionalizacija je još jedna od temeljnih vještina u rješavanju sukoba, a odnosi se na to da je nejasne riječi ili zahtjeve potrebno svesti na specifične ciljeve ili principe kako bi se smanjila vjerojatnost sukoba. Nakon što smo gore navedene teme zajednički prodiskutirali i istražili različite mogućnosti predložila sam im da za domaću zadaću napišu ugovor. U ugovoru je bilo potrebno jasno definirati: a) Što znači pospremljena soba, kako znamo da je pospremljena, što sve treba napraviti, b) Što podrazumijeva naučiti za idući dan? Je li to napraviti zadaću,



pročitati lekciju, učiti samo ako ima test ili ispitivanje? i c) Na koji će način članovi obitelji dozvati Magdu u komunikaciju ako ju trebaju bez da nepozvani upadaju u sobu.

Potakla sam ih da u kreiranju i potpisivanju ugovora sudjeluje i starija sestra. Na idući susret taj ugovor su donijeli vrlo detaljno ispunjen, roditelji su bili zadovoljni, a Magda je u samostalnom razgovoru sa mnom rekla da joj nedostaje dio u kojem piše do kada smije biti vani i kako se to određuje pa su taj dio dodali. Nakon što su napravili ugovor kojeg su se pridržavali Magda je uspjela pronaći jednu stvar koju bi voljela i željela raditi nasamo s majkom (do tog trenutka kategorički je tvrdila da je tako nešto nemoguće pronaći) pa su i oko toga njih dvije učinile vlastiti dogovor.

## 7. Neutralnost

Jedno od temeljnih načela obiteljske medijacije jest neutralnost (Sladović Franz, 2005.), a odnosi se na to da klijenti sami donose odluke o vlastitom životu i tome kako žele riješiti problem. Dokle god to za njih funkcionira i niti jedan nije ozbiljno zaknut radi neravnoteže moći ili nekog drugog razloga medijator ne nudi svoje mišljenje i stavove o temi.

Moje je mišljenje da je soba jedne teenagerice njezin osobni prostor i da se roditelji ne bi trebali petljati u to kako taj prostor izgleda. Moje je mišljenje također da bi dijete Magdine dobi moglo pa i trebalo imati više autonomije u vođenju brige oko svojih školskih obaveza. Obiteljske vrijednosti ove obitelji drugačije su, za Magdu to u ovom času nije tema (ne smeta joj da čisti sobu, samo želi znati što to podrazumijeva), pa smo radili unutar njihovog referentnog okvira.

Za kraj, iako s ovom obitelji ne radim obiteljsku medijaciju već nastavljam psihoterapiju, ostavljam ovdje neke od rezultata istraživanja vezano uz sudjelovanje djece u obiteljskoj medijaciji. Mislim da je to važna tema kojoj ne treba pristupati olako i istovremeno mi se čini da kao stručnjaci i društvo propuštamo neke prilike za pružanje pomoći obiteljima u sukobu kojima bi medijacija između roditelja i djeteta mogla puno pomoći i djelovati preventivno.

Kruk (1997.) navodi kako nekoliko provedenih istraživanja (Morris, 1983., Merry i Rocheleau, 1985., Stern, Van Slyck i Valvo, 1986.) ukazuju na brojne dobrobiti koje medijacija sukoba između roditelja i djece može donijeti obitelji. Obitelji navode slijedeće učinke: poboljšano razumijevanje i uvidi u međusobne sukobe, prepoznavanje da je uzrok problema u ponašanju djeteta situacija i kontekst, a ne samo dijete i na kraju da obje strane nose svoj udio odgovornosti za sukob. Čak 77%, od 73% obitelji koje su postigle dogovor, ocijenilo je umjerenu do visoku učinkovitost procesa obiteljske medijacije. Obiteljsku medijaciju

procjenjuju učinkovito zato što: „...je postalo lakše upravljati/kontrolirati (eng.manage) djetetom“ i jer su kroz obiteljsku medijaciju riješili problem koji su imali, osam mjeseci od provedene medijacije dijete nije vraćeno na sud za maloljetnike (Morris, 1983., prema Kruk, 1997.). Merry i Rocheleacu (1985., prema Kruk, 1997.) izvještavaju o 83% zadovoljnih klijenata koji su navodili kako im je nakon sastanka bilo lakše međusobno komunicirati, naučili su nešto o osjećajima ovih drugih, bolje razumiju poziciju ovog drugog. U centru za medijaciju u New Yorku provedeno je istraživanje sa članovima sedamdeset obitelji u kojima je medijacija bila ponuđena kao alternativa sudskom postupku (Stern, Van Slyck, i Valvo, 1985. prema Kruk, 1997.). Radilo se obiteljima s djecom u dobi od 11 do 18 godina koja su razvila ozbiljne poremećaje u ponašanju (bijeg od kuće, prekinuto školovanje, eksperimentiranje s alkoholom i drogom i dr.), 53% njih uspjeli su kroz medijaciju postići dogovor.

## 5. PRIKAZ SUKOBA IZMEĐU DJECE

### Opis slučaja

*Ovo je djevojčica s kojom radi povremenih simptoma tjeskobe radim psihologijsku podršku i savjetovanje s roditeljima, naši susreti odvijaju se tako da ih vidim nekoliko puta za redom pa onda napravimo pauzu i tako unatrag otprilike godine dana.*

*Jesenas se roditelji javljaju nakon dulje pauze jer su ovog ljeta pokrenuli proces brakorazvoda na inicijativu majke. Majka navodi kako je to zbog dugogodišnjeg nefunkcionalnog partnerskog odnosa u kojem se osjećala neviđeno i manje važno dok otac navodi da je razlog rastavi to što je našla novog partnera. Roditelji su dvije djevojčice od kojih je jedna predškolske dobi, a druga je Alana s kojom radim i koja ima 9 godina. Supružnici su jako različitih karaktera, majka je izrazit introvert, potrebno joj je vrijeme za osamljivanje dok je otac izrazit ekstrovert i obiteljsko vrijeme gotovo svakodnevno organizira tako da su stalno s drugim ljudima, s puno prijatelja, na izletima i raznim aktivnostima. Oboje se slažu da je navedeno bilo uzrokom mnogih sukoba kroz njihov zajednički život no okolnosti su ostale iste. Eventualno se, povremeno, majka izbori za to da ostane kod kuće dok oni nekuda idu no tada se susreće sa zamjeranjem od strane supruga koji se u takvim situacijama osjeća odbačenim. Majka je odselila iz zajedničkog kućanstva krajem ljeta. Radi nepostignutog dogovora u procesu obveznog savjetovanja pri nadležnom Centru za socijalnu skrb upućeni su u obiteljsku medijaciju. Ne slažu se oko toga s kime će djeca živjeti. Majka želi da djeca presele s njom (samim time promijene i školu i vrtić), a otac želi da ostanu s njim, a djeca trenutačno žive kod oca. Slažu se da žele da djeca jednako vremena provode s oboje. Djecu nisu pitali što misle vezano uz to s kime će živjeti, ali im jesu dali osnovne, dobi prilagođene, informacije vezano uz rastavu.*

*Kod djevojčica ne uočavaju nikakvih promjena u odnosu na njihovo uobičajeno ponašanje i emocionalnost pojedinačno no kao velik problem izdvajaju da se njih dvije „neprekidno svađaju“ svađe su češće, intenzivnije i dugotrajnije nego prije i oko toga traže pomoć i savjetovanje.*

## 5.1. O SUKOBU

U ovoj se obitelji paralelno odvijaju dva kontinuirana interpersonalna sukoba, jedan između roditelja i jedan između djece. Roditeljskim odvajanjem i intenziviranjem njihovog sukoba dolazi do značajnog intenziviranja sukoba djece.

Prema klasifikaciji koju nudi Parkinson (2014.), roditelje pronalazim u ponašanju karakterističnom za ljude koji izbjegavaju sukob, iako bi na prvu mogli ostaviti dojam suradničkog para. Njihova je suradnja zapravo površna i deklarativna, a kada dođe do rješavanja spornih pitanja izbjegavaju konkretizirati dogovor. Obiteljska medijacija koju su završili rezultirala je (prema njihovim navodima) dogovorom koji je ostao na verbalnoj razini. Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi nisu izradili, dogovorili su da djeca žive s majkom, a oca viđaju svaki drugi vikend i „što češće“ preko tjedna, no navedeno ne prate u svakodnevnom životu već se dogovaraju iz dana u dan. U razgovorima koje sam s njima imala na samo oboje verbaliziraju intenzivne osjećaje, otac primarno tuge, a majka krivnje i ljutnje i zapravo su oboje sami, bez podrške obitelji i prijatelja što može biti jedan od razloga za izbjegavanje sukoba i pokušaj pronalaženja podrške kroz suradnju.

Po Mooreu (Parkinson, 2014.) njihov sukob ima karakteristike i vrijednosnog i odnosnog. Sukob ima karakteristike odnosnog radi snažnog međusobnog nerazumijevanja koje je kroz godine rezultiralo emocijama odbačenosti, tuge, ljutnje, nevidljivosti, zamjeranja i nemoći. Radi se o dvoje jako različitih ljudi koji nisu uspjeli naći način za živjeti sa svojim različitostima već su one trajni izvor međusobnih povreda. Majka je dobila i neko vrijeme prihvaćala ulogu čudakinje, pa i loše majke, koja će radije biti sama nego sa svojom obitelji. Otac ulogu monstruma koji ju prisiljava da živi život koji ne želi i koji ju iscrpljuje, a kada se pobuni onda se duri. Vrijednosni element sukoba nalazim u različitim poimanjima toga što znači biti dobar roditelj kao i što je ono što je važno u životu, za njega to je biti tu za sve koji ga trebaju, radi čega je često izbivao iz kuće, a za nju to je posvećenost umjetnosti i duhovnosti. Etiološki gledano (Barsky, 2007.) ishodište ovog sukoba najbolje bi se moglo objasniti kroz razlike u osobinama te komunikacijske teškoće para.

Na Thomas - Killman modelu (1974., prema Barsky, 2007.) majku bih opisala kao osobu u donjem lijevom djelu kvadranta koja ne pridaje važnosti brizi ni o sebi ni o drugima dok bih oca smjestila gore lijevo kao sklonog više brinuti o sebi nego drugima.

Jačanje intenziteta sukoba između djevojčica prvenstveno bih objasnila kao reakciju na krizu u obitelji koju roditelji nevjesto i pomalo pogubljeno rješavaju. Većina rijetkih istraživanja odnosa braće i sestara ukazuju na to da je, u obiteljima u kojima se roditelji razvode povišena razina međusobne podrške, ali i razina intenziteta sukoba između braće i sestara (Sheenan i sur., 2004., Van Dijk i sur., 2022.). Neke retrospektivne studije nalaze kako braća i sestre izvještavaju o većoj razini povezanosti, a pogotovo za vrijeme procesa razvoda braka (Abbey i Dallos, 2004., prema Van Dijk i sur., 2022.), dok druge nalaze obrnuto. Ključna varijabla povezana s kvalitetom odnosa između braće i sestara nije sam razvod već razina konflikta između roditelja (Portman i Voorpostel, 2009.). Kvaliteta odnosa braće i sestara može predstavljati zaštitni faktor i dodatnu podršku tijekom stresnih događaja (Feinberg i sur., 2012., prema Van Dijk i sur., 2022.). Istovremeno upravo zbog „negativnih procesa između roditelja izazvanih razvodom“ (Van Dijk i sur., 2022.:395) braća i sestre se i više svađaju (Ahrns, 2007., prema Van Dijk 2022., Poortman i Voorpostel, 2009.).

## **5.2. KOMUNIKACIJSKI OBRASCI U SUKOBU**

Komunikacija ovog para je uljudna i učestala, pokušavaju se dogovoriti oko svakodnevnog funkcioniranja, ali oko dugoročnih odluka su u intenzivnom no latentnom sukobu. U komunikaciji su oboje snažno emocionalno pobuđeni što on samo donekle pokazuje da bi prešao u racionaliziranje i prijedloge rješenja u stilu *Pametnjakovića* dok je ona izrazito stisnute čeljusti, skamenjenog tijela u nastojanju kontroliranja emocija. Njezina verbalizacija otkriva *Optuživača*, optužuje supruga da ju tjera da se osjeća kao „glavni krivac“, sklona je vraćanju u prošlost kad nije imao razumijevanja za njezine potrebe itd.

U komunikaciji ovih roditelja, kako jedno prema drugome tako i u odnosu na djecu vidljiva je neusklađenost između sadržajnih i procesnih poruka. Poput „*Ne zamjeram ti što si našla drugog*“ iako je njegova ljutnja i predbacivanje očita. „*Ružno je svađati se, pogotovo kad se seke svađaju pa vi ste si obitelj*“ dok se i sami svađaju ili negativno atribuiraju jedan drugog u razgovoru s djecom. „*Za djecu je opasno da budu sa tvojom mamom. Ona je dementna.*“ iako je majka do pred koji tjedan djecu svakodnevno ostavljala na brigu toj istoj baki.

## **5.3. IZVORI I NAČINI KORIŠTENJA MOĆI**

Oboje roditelja imaju dobar odnos s djecom, financijski su sposobni voditi brigu o sebi i djeci. Neravnoteža moći nalazi se u tome da je suprug još uvijek emocionalno investiran u odnos, a supruga je u sretnoj novoj vezi. Majčina moć leži u tome da je odlučila o prekidu veze kao i u tome da je „majka malih djevojčica“ što u vrijednosnom sustavu njih oboje njoj daje poziciju

Roditelja br. 1. Oboje naime smatraju da, unatoč tome što otac ima izrazito dobar odnos sa obje, a pogotovo starijom kćeri, djeci, pogotovo djevojčicama, ipak najviše treba majka. Navedeno joj u njihovom referentnom okviru daje gotovo pa ekspertnu moć. *Osobna moć* (kako ju definira Mayer 1987) oca koji ima daleko više kapaciteta samouvida, verbalnog izražavanja te samopouzdanja vraća jezičac vage prema sredini.

U kontekstu dobi ovih dviju djevojčica svakako je zanimljivo vratiti se i McClelandovoj (1975., prema Coleman 2006.) razvojnoj perspektivi jer obje su u razvojnoj fazi u kojoj im je za izražavanje moći potrebna podrška odraslih.

#### **5.4. PARTICIPACIJA DJETETA I ODGOVORNOST ZA VOĐENJE**

U ovoj obitelji nije običaj pitati djecu oko važnih stvari, općenito razgovarati, a pogotovo slušati. Majka teško pronalazi riječi kako bi verbalizirala vlastite emocije, potrebe i mišljenja pa i onda kada to radi, radi na način da koristi nekoliko jedno te istih rečenica koje teško elaborira. Otac je sklon govoriti, tumačiti i objašnjavati, odlaziti u digresije no zapravo ne reći ništa osobno. Ipak razgovor o emocijama njemu ide nešto lakše dok njoj lakše ide slušanje jednom kad djeca nešto samoinicijativno kažu jer ih majka sama u razgovor teško dozove. Iz vrijednosnog sustava koji roditelji dijele ide stav o tome da se djecu ne pita baš pa onda djevojčice ne pitaju o slobodnim aktivnostima, slobodnom vremenu, žele li ići na izlet ili biti kod kuće za vikend itd.

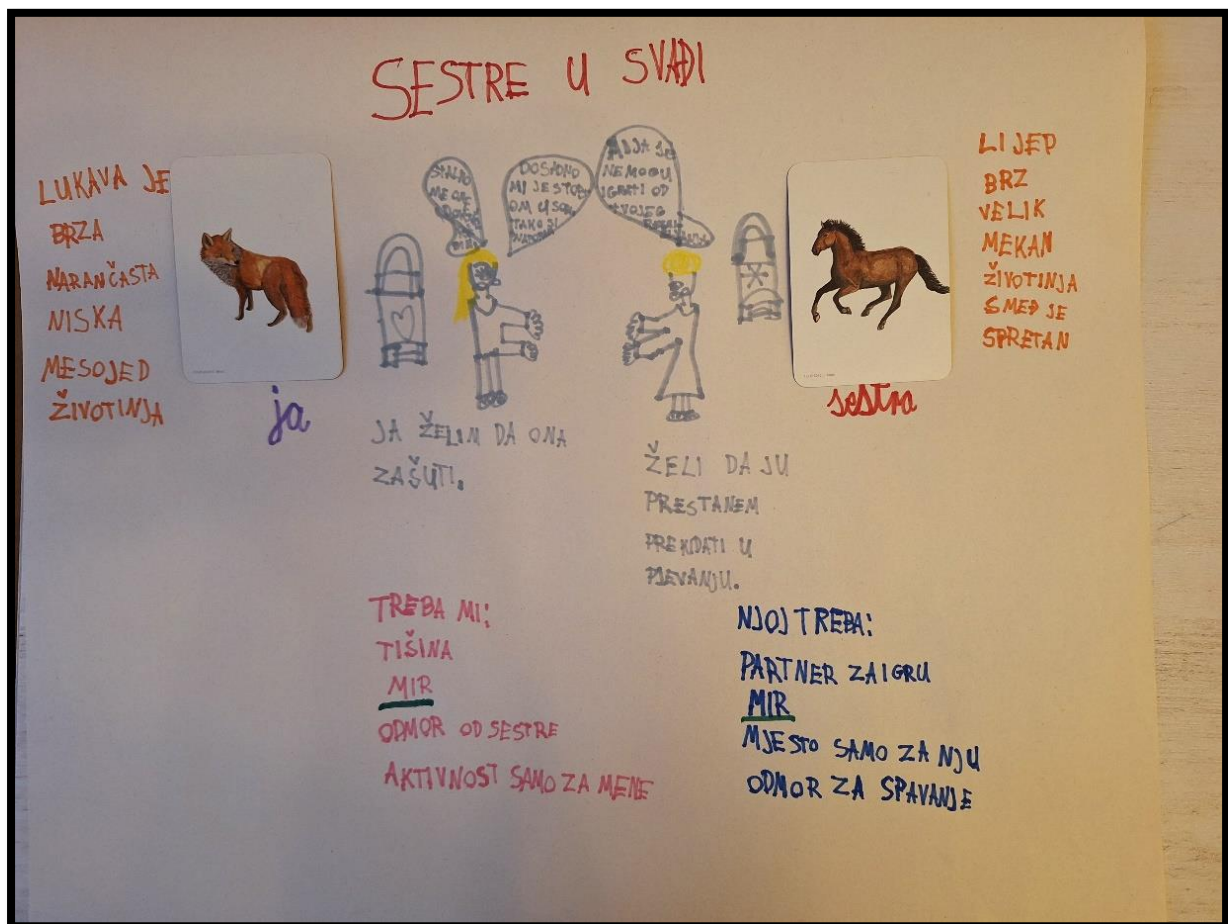
Vežano uz odluku o tome s kime će živjeti i samim time hoće li promijeniti mjesto stanovanja, školu i vrtić roditelji su sa starijom Alani razgovarali hipotetski tako da su ju pitali kako bi joj bilo kad bi promijenila školu i što joj se sviđa kod mame, a što kod tate u stanu. Alani je rekla „*Ne znam*“ i „*Svejedno mi je*“ nakon čega su oni napravili po svojem. Dvije bih stvari tu izdvojila kao važne. Prvo je povezanost koncepta suradnje djece s roditeljima i ostvarivanja prava na participaciju. Kao što sam ranije u tekstu navela u situacijama u kojima roditelji ne otvaraju teme ili ih otvaraju na način da sadržajni aspekt poruke: „*Kako bi ti bilo da promijeniš školu?*“ i procesni; „*Mi se oko toga svađamo, svako nateže na svoju stranu i bojimo se što ćeš reći jer ćemo te izgubiti ako odeš s onim drugim*“, nisu usklađeni dijete će surađivati s procesnim. Drugim riječima neće reći kako se osjeća, što želi, misli, treba ili ne treba jer roditelji to zapravo ne žele čuti. Na taj način iako naizgled djecu pozivamo na participaciju i otvaramo im prostor za davanje mišljenja, djeca, surađujući s procesnom porukom koju su zaprimila od odraslih šute ili odgovaraju poput Alani. Drugo je nevidljivost djece predškolske dobi kada je u pitanju participacija. Iako ima pet godina i može reći nešto o sebi, Alanina sestra

je sasvim nevidljiva u ovim procesima, nitko ju ništa nije pitao. Nažalost, ovo je obrazac koji učestalo uočavam u praksi vezano uz djecu predškolske dobi koja su prema procjeni velikog broja odraslih koje susrećem premala da bi znala što se događa.

## 5.5. KAKO JE POMOGLA OBITELJSKA MEDIJACIJA

### 1. Mapa sukoba

Nakon susreta s roditeljima dogovorila sam zaseban susret s Alani s idejom stjecanja boljeg uvida u njezin doživljaj svađa sa sestrom. Alani je kreativna djevojčica koja ima kapacitet za verbalizaciju u okviru očekivanja za njezinu dob no specifično je za nju da to čini vrlo postepeno. Jako voli životinje i puno o njima zna. S obzirom na njezinu dob u radu koristim i više konkretnih materijala. Odlučila sam koristiti tehniku izrade Mape sukoba iako malo modificiranu s obzirom na njezinu dob. Mapa sukoba prikazana je na Slici 6.



Slika 6. Mapa sukoba nastala u radu s Alani

Alani sam prvo zamolila da među kartama sa slikama životinja odabere jednu za sestru i drugu za sebe. Karte smo stavile na papir i ona im je pripisala određene osobine. Odabir životinja za

startnu točku malo je povezan i sa vođenjem računa o mojoj odgovornosti za kontroliranje emocionalne klime. To što govorimo o teškim stvarima ne znači da nam mora stalno biti teško, a posebno je s djecom važno, ali i lakše u rad unijeti i elemente zabave koji je za nju donijelo biranje i razgledavanje kartica sa životinjama. Alani nakon toga crta jednu tipičnu svađu, a onda relativno lako identificira vlastite potrebe za mirom, odmorom od sestre i aktivnostima samo za nju. Ovu potrebu za mirom identificirala je kao zajedničku. Na kraju je dodala naslov crtežu („Sestre u svađi“) pri čemu je bio vidljiv osjećaj krivnje. Kratku normalizacijsku intervenciju imala sam na način da sam ju pitala želi li da joj pokažem i opišem karticu sa životinjom koja me podsjeća na mene kada se svađam s nekim bliskim.

## 2. Zamjena uloga

Zamjena uloga nalazi se među tehnikama koje Irving i Benjamin (2002.) navode kao univerzalne vještine posredovanja. Napravile smo ju tako da je ona bila njezina sestra u svađi, a ja sam bila Alani. Ona je bila redateljica koja mi je prije objasnila moju ulogu, ton glasa, rečenice itd. I opet, ovakva modifikacija tehnike učinjena je sa svjesnošću o odgovornosti za kontroliranje emocionalne klime, dala nam je priliku za pokret i smijeh koji je odnio malo težine s frustracije i ljutnje. Alani je kao rezultat ove intervencije otkrila kako se njezina sestra vjerojatno ponekad osjeća odbijeno i usamljeno ali i da ju za to trenutačno nije puno briga.

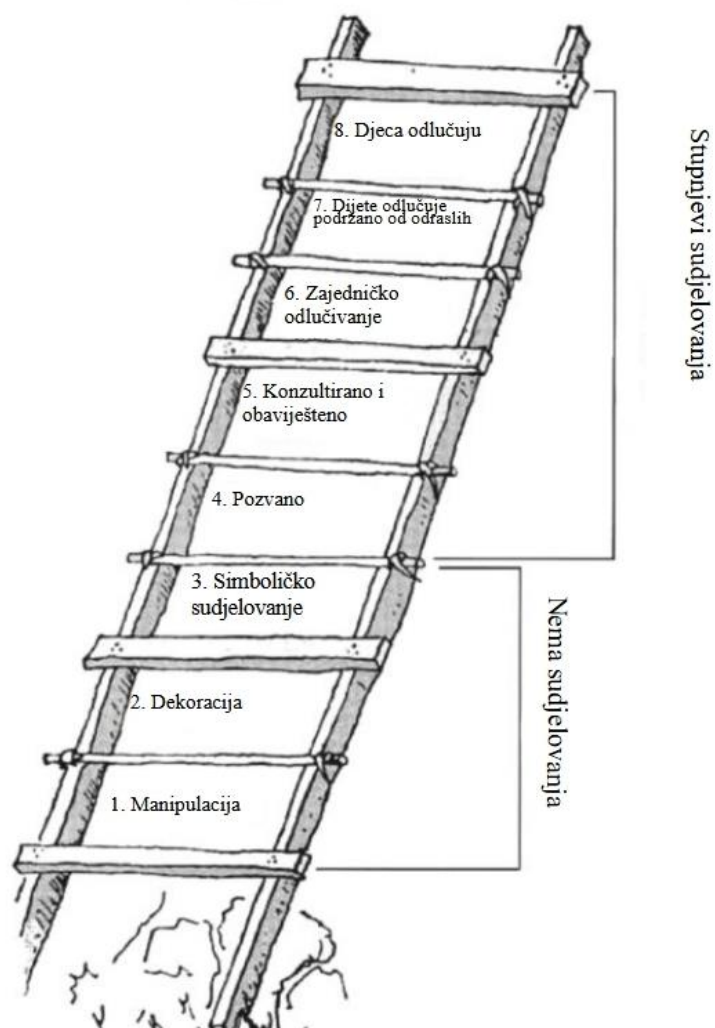
## 3. Istraživanje različitih mogućnosti

Prilikom provođenja strukturiranog modela obiteljske medijacije u fazi rješavanja problema sudionike se poziva na predlaganje različitih rješenja i istraživanje različitih mogućnosti. Ovdje je Alani dobila u ruke moj čarobni štapić i čarobnjački šešir i „čarobirala“ različite opcije. Palo joj je na pamet da: izgrade svakoj njezinu sobu, ona ode živjeti negdje sama, a članovi obitelji ju jedan po jedan povremeno posjećuju, da se svi pretvore u vukove samotnjake koji žive sami, povremeno ona i sestra ne idu na susrete s roditeljem zajedno nego odvojeno, sestra odseli baki do kraja prvog polugodišta. Kada je skinula čarobnjački šešir i vratila se u stvarni svijet kao najizvediviju opciju izdvojila je povremene odlaske k jednom od roditelja bez sestre. S Alani sam ispregovarala da smijem ovaj njezin prijedlog prenijeti roditeljima ali da ona ne želi biti prisutna.

U razgovoru s roditeljima koji je uslijedio oni su prihvatili njezinu ideju, dapače čudili su se sami sebi kako im to i samima nije palo na pamet. Na moj upit što im se čini kako bi to bilo za njihovu mlađu djevojčicu, procijenili su da misle da bi i njoj to odgovaralo.

#### 4. Ljestvica participacije

Ljestvicom participacije Hart (2008.) je vizualno prikazao različite razine uključenosti koju djeca i mladi mogu imati vezano uz donošenje odluka koje ih se tiču. Iako izvorno napravljena u odnosu na uključenost djece u odluke na razini lokalne zajednice (uz pretpostavku autora da je participacija negativno povezana sa delinkventnim ponašanjem) Ljestvica, kojom se procjenjuje razina uključenosti djece s obzirom na razinu kontrole koju imaju djeca i koju imaju odrasli, može biti od koristi i u radu s obiteljima. Ljestvica je prikazana na Slici 6.



Slika br. 7 Ljestvica participacije Prema Hart (2008.), prilagodila Puhovski



Na ljestvici je prikazano kako se razina participacija djece povećava sa smanjenjem uključenosti odnosno kontrole odraslih. Razina Alanine participacije u odlučivanju o stvarima u obitelji koje je se tiču jest na ovoj trećoj razini, naizgled ima glas no zapravo ima malo ili nimalo izbora vezano uz krajnji ishod. Naš rad na mapi sukoba i prenošenje spoznaja roditeljima koji su na temelju toga donijeli odluku podigao je razinu njezine participacije na petu stepenicu na kojoj su djeca: „savjetnici za odrasle i djeluju na način koji posjeduje visok stupanj integriteta. Projekt je osmišljen i vođen od strane odraslih, ali djeca razumiju proces, i njihova mišljenja se tretiraju ozbiljno” (Hart, 2008.:12).

S Alani i njezinim roditeljima nastavljamo zajednički rad, a dogovaramo i najbolji način uključivanja njezine sestre. Nisam sigurna kako će se dalje odvijati njihovi dogovori i komunikacija vezano uz svakodnevno funkcioniranje obitelji i zapravo pretpostavljam da će biti potrebno vratiti se u proces obiteljske medijacije i napraviti pisani Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi.

## 6. ZAKLJUČCI

Analizu rada sa svojim klijentima prikazala sam kroz nekoliko područja koja su mi se činila najrelevantnija, a to su područje teorija sukoba, komunikacije, ravnoteže moći u obiteljskim odnosima te temu dječje participacije. U analizi rada s obiteljima prikazala sam i neke od vještina i tehnika koje sam koristila, a tipične su za obiteljsku medijaciju.

Kada se govori o temi obiteljskih sukoba ono što je izmijenilo moj rad u praksi su neka nova i neka ponovljena znanja vezana uz klasifikacije tipova sukoba i načina ponašanja kroz njih kao i emocionalnih procesa i potreba koje se nalaze u pozadini. Navedena znanja u značajnoj mjeri pomažu u razumijevanju, a onda i planiranju tretmanskim intervencijama u radu. U praksi je upravo prepoznavanje i razumijevanje snažnih emocija i nezadovoljenih potreba koje se mogu nalaziti iza najbezazlednijeg sadržaja, od iznimnog značaja. Obiteljski sukobi s kojima se najčešće susrećemo odnose se na tri teme: ocjene, ekрани i kućanske obaveze. Iza ovih naizgled banalnih, svakodnevnih tema, u pozadini je najčešće roditeljska prestravljenost i tjeskoba za budućnost i zdravlje njihove djece, roditeljski stres, stres djece i adolescenata van obitelji, dječji unutarnji konflikt između integriteta i suradnje, narušeni partnerski odnosi, osjećaj nevidljivosti, bezvrijednosti, beznađa itd. (Linder, 2006., Profaca i Arambašić, 2004., Lacković Grgin, 2000.).

U samom radu nisam se bavila širim društvenim čimbenicima koji su važni u razumijevanju sukoba unutar obitelji, koji nas također formiraju kroz odrastanje ali mislim da ih je važno barem spomenuti. Bronfenbrenner (1977., 1979., prema Profaca i Arambašić, 2004.) daje široku perspektivu odnosa roditelj – dijete predstavljajući svoj ekološki model ljudskog razvoja. Ovim modelom skreće pažnju na to da ljudski odnosi ne postoje u socijalnom vakuumu već su uronjeni u veće društvene strukture. Jednom kada uđu u sustav, djecu i mlade i njihovo ponašanje i doživljavanje u sukobima ne formira više samo obitelj već i ostali Bronfenbrennerovi krugovi: vrtić, škola, vršnjaci, načini na koje sukobe rješavaju odrasli, mediji itd. Primjerice, dok ovo pišem u javnom se prostoru odvija velika rasprava vezano uz učitelja koji je u školi udario dijete.

Komunikacija u obitelji, unutar i izvan konteksta obiteljskih sukoba, za mene je kontinuiran izvor profesionalnog i osobnog učenja. Razlikovanje sadržajnih i procesnih aspekata poruka i neizmjerena važnost razumijevanja procesa (dječje) suradnje (Pregrad, 2003., Juul, 1996.) stalno se vraća kao bumerang u radu s ljudima.

Dodatna nerazumijevanja u komunikacijske procese 21. stoljeća unose novi, digitalni, oblici komunikacije u kojima žive primarno mladi, ali i djeca i odrasli. Navedeno traži od mene i učenje novog jezika i pojmova poput „*seen-ao me*“, „*ghostala me*“ itd., učenja kratica i razumijevanje najnevjerojatnijih prenesenih značenja emojija. Svidalo se to odraslima ili ne prenašanje jednog dijela komunikacije u *online* prostor naprosto je činjenica koju je potrebno prihvatiti ukoliko želimo s djecom i mladima komunicirati na njihovom jeziku.

Kada govorimo o komunikaciji odraslih prema djeci, zapanjujuća je razina impersonalnog govora i nedostatka „ja poruka“ u obiteljima, ali i od strane stručnjaka. Nisam provodila istraživanje ali da moram pogađati rekla bih da se većina hrvatskih roditelja i drugih odraslih djeci obraća (govoreći o sebi) u trećem licu. Učitelji i odgajatelji u vrtiću obraćaju im se kao grupi pa se svakodnevno događa da me djeca kada im dam zadatak pitaju „*Moramo li to olovkom ili kemijskom?*“ ili „*Koliko imamo vremena?*“ u kontekstu u kojem govore o sebi. O problematičnoj upotrebi zamjenica u komunikacijskom procesu opširno je i posvećeno pisala Arambašić (2022).

Čini mi se važno spomenuti da je došlo do velike promjene u poimanju onoga što bi bilo kvalitetno roditeljstvo, a koja je vidljiva kod današnjih generacija djece, mladih i njihovih roditelja. Roditelji koji su odgajani autoritarno žele svoju djecu odgajati demokratski, no problem koji ih dovodi k meni nalazi se u tome što imaju kognitivno razumijevanje sadržaja,

ali bez proživljenih zahtjevnih emocionalnih procesa koji bi omogućili suštinsko ovladavanje naučenog radi čega to znanje nije integrirano. Ono što su pročitali i naučili zato ostaje na razini introjekata i ne donosi željene rezultate, upravo suprotno. Često susrećem roditelje koji govore sve „prave“ rečenice, no odnos s djetetom je narušen. Nesreća (u kontekstu brzih pomaka i rješenja) jest u tome da su odnosi puno više od „pravih“ rečenica, a sreća da ljudi imaju kapacitet za promjenu pogotovo snažno motivirani ljubavlju prema vlastitom djetetu koje tu promjenu traži.

Proučavajući literaturu i rezultate istraživanja na temu participacije (Izveštaj Pravobranitelja za djecu za 2022.) uočavam kako praksa ipak, unatoč nekim ohrabrujućim rezultatima (Salaj i sur., 2023.), ne prati ono što je na papiru. Pogotovo vezano uz dječju participaciju prilikom procesa rastave braka roditelja (Rešetar, 2010., Cashmore i Parkinson, 2008.).

Možda bi nam kao društvu i stručnjacima vezano uz ovu temu moglo pomoći razmatranje dva pitanja. Prvo, znamo li na koji način uključiti i poticati djecu u participaciju? Davno smo spoznali da djeca nisu mali odrasli pa se onda i razgovor, pristup i poticanje na ostvarenje participativnih prava razlikuje i zahtjeva specifična znanja, vještine i tehnike. Leži li u našem neznanju, a onda i strahu da ne učinimo nešto krivo i štetno za djecu, razlog za neuključivanje djece (Cashmore i Parkinson, 2008.). Drugo pitanje odnosi se na to želimo li zaista čuti što djeca imaju za reći i jesmo li spremni postupati u skladu s time što čujemo, kada god je to moguće? Ovo prvo stručnjaci mogu učiti i naučiti, no ovo drugo zahtjeva ozbiljnije društvene promjene na raznim razinama.

U literaturi (Parkinson, 2014., Folberg, Milne i Salem, 2004.) koja se bavi rješavanjima obiteljskih sukoba kroz obiteljsku medijaciju tema moći obrađuje se primarno vezano uz (ne)ravnotežu moći u partnerskom odnosu, a manje se bavi tim pitanjem u kontekstu odnosa roditelja i djece. Neka od ponašanja djece i mladih zaista jesu moćna u smislu intenziteta i simptoma no ona su rezultat roditeljske nemoći, a ne pokazatelj dječje moći nad roditeljem kako to često dožive, a onda i verbaliziraju, roditelji („*Imate li vi neki Hrabri telefon za roditelje?*“). S druge strane ponekad upravo intenzitet i snaga takvih ponašanja bude pokretačka sila koja roditelje dovede pred zid i natjera u akciju. U odnosu između roditelja i djece nedvojbena je suštinska neravnoteža moći koja se nalazi u činjenici da su djeca egzistencijalno ovisna o svojim roditeljima (Pregrad, 2003., Juul, 2018.), a kako se radi o hijerarhijskom odnosu nemoguće je imati ravnotežu moći. No, navedeno ne znači da je nemoguće raditi medijaciju obiteljskih sukoba između roditelja i djece. Dapače sudjelovanje

djece u rješavanju obiteljskih sukoba njihovo je pravo (Konvencija o pravima djeteta). Ono što je potrebno u takvim situacijama jest svjesnost medijatora o temeljnoj neravnoteži moći u odnosu roditelj-dijete te korištenje raspoloživih znanja, vještina i tehnika za balansiranje moći u procesu medijacije koje nudi literatura (Irving i Benjamin, 2002., Parkinson, 2014. i dr.).

Kroz svoj završni rad pokušala sam pokazati kako je znanje, vještine i tehnike koje sam naučila kroz svoj specijalistički studij moguće integrirati u svakodnevni rad psiholog/psihoterapeuta i na taj način obogatiti vlastitu „kutiju s alatom“ u radu s djecom, mladima i obiteljima u sukobu. U radu s djecom i mladima širina, veličina i raznolikost te kutije od iznimnog je značaja (Gardner i Yasenik, 2012.) jer, za razliku od odraslih, djeca ne biraju svoje terapeute već k njima dođu vođeni za rukicu odabirom svojih roditelja. Iz ovoga slijedi odgovornost nas kao stručnjaka koji radimo s djecom i mladima za razvijanje vlastitih profesionalnih kapaciteta kako bismo pristup u radu mogli prilagoditi njima, umjesto da ukalupljujemo njih u svoje svjetonazorske i teorijske preferencije.

U tom pogledu, razmišljanje i promatranje obiteljskih sukoba kroz naočale obiteljskog medijatora, a onda i specifična znanja, vještine i tehnike koje pruža obiteljska medijacija obogatile su moj kapacitet za rad s djecom, mladima i obiteljima u sukobima.

## **7. LITERATURA:**

1. Ajduković M. i Hudina B. (1996). Značaj učinkovite komunikacije u radu pomagača. U: Pregrad J. (ur.), *Stres, trauma, oporavak: Udžbenik programa „Osnove psihosocijalne traume i oporavka“*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, . 7 – 27.
2. Ajduković, M. i Sladović Franz, B. (2003). Razumijevanje sukoba. U: Ajduković, D. (ur.) *Socijalna rekonstrukcija zajednice*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 195-210.
3. Ajduković, M. i Sladović Franz, B. (2003.) Prevladavanje sukoba. U: Ajduković, D. (ur.) *Socijalna rekonstrukcija zajednice*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 211-230.
4. Arambašić, L. (2022). *Svemoć i nemoć komunikacijskog procesa. Priča o zelenom kvadratu i žutom šesterokutu*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
5. Barsky, A. (2007). *Conflict Resolution for the Helping Professions: Negotiation, Mediation, Advocacy, Facilitation and Restorative Justice*. Oxford: Oxford University Press.
6. Benjamin, M. i Irving, H.H. (2002). *Therapeutic Family Mediation: Helping Families Resolve Conflict*. Sage Publications, London, New Delhi.

7. Bugenthal, D. B., i Happaney, K. (2000). Parent – Child Interaction as a Power Contest. *Journal of Applied Developmental Psychology* 21(3): 267-282.
8. Borić, I. J., Miroslavljević, A. i Šalinović, M. ur. (2017) *Poštujmo, uključimo, uvažimo: Analiza stanja dječje participacije u Hrvatskoj*. Ured Unicefa za Hrvatsku. Zagreb [Analiza stanja dječje participacije u Hrvatskoj.pdf](#)
9. Cashmore, J., i Parkinson, P. (2008). Children's And Parents' perceptions On Children's Participation In Decision Making After Parental Separation And Divorce. *Family Court Review*, 46 (1), 91-104.
10. Coleman, P.T. (2006). Power and Conflict. U: Deutch, M. & Coleman, P.T. (Eds.) *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 108-130.
11. Fisher, R., Ury, W. i Patton, B. (2003). *Kako do DA? Do dogovora pregovorom, a ne predajom*. Zagreb: Neretva.
12. Flego M. (ur.) (2009). *Evaluacija Institucije pravobranitelja za djecu*. Zagreb: Pravobranitelj za djecu.
13. Folberg, J., Milne, A.L. i Salem, P. (ed.) (2004) *Divorce and Family Mediation; Models, Techniques, and Applications*. *The Guilford Press*, New York.
14. Gardner, K., i Yassenik, L. (2012). *Play therapy dimensions model: A decision-making guide for integrative play therapists*. Jessica Kingsley Publishers.
15. Gerami, A. (2009) Bridging the Theory and Practice Gap: Mediator Power in Practice. *Conflict Resolution Quarterly*, Vol. 26, No. 4, 433-451.
16. Gewurz, I.G. (2001) (Re)Designing Mediation to Address the Nuances of Power Imbalance. *Conflict Resolution Quarterly*, Vol. 19, No. 2, 135 – 162.
17. Hart. R (2008) Stepping back from “The ladder”: Reflections on a model of participatory work with children. U: *Participation and learning: developing perspectives on education and the environment, health and sustainability*. Reid, A. et al (eds), CH: 2 pp.19-31, SAGE
18. Helimäki, M. (2021). Children's participation in family therapy: Towards a dialogical partnership. *JYU dissertations*.
19. Hewstone, M. i Fincham, F. (2003) Atribucijski pristup i istraživanja:osnovna pitanja i područja primjene U: Hewstone, M. i Stroebe, W. (ur) *Socijalna psihologija – europske perspektive*. Jastrebarsko: Naklada Slap, 160 – 193.
20. Hrvatski jezični portal. Dostupno <https://hjp.znanje.hr/>
21. Irving, H.H. i Benjamin, M. (2002) *Therapeutic Family Mediation; Helping Families Resolve Conflict*. *Sage Publications, Inc*. London.

22. Izvještaj pravobraniteljice za djecu za 2022. dostupno [Izvještaj Pravobraniteljice za djecu 2022 SAZETAK.pdf](#)
23. Juul, J. (2018) *Kako biti vođa vučjeg čopora*. Zagreb: Oceanmore.
24. Juul, J. i Jensen, H. (2010) *Od poslušnosti do odgovornosti: Kompetencija u pedagoškim odnosima*. Zagreb: Naklada Pelago.
25. Juul, J. (2020) *Pet temelja obiteljskog života: Kako funkcionira odgoj*. Split: Harfa.
26. Juul, J. (2002) *Razgovori s obiteljima: perspektive i procesi*. Zagreb: Alineja.
27. Juul, J. (1996) *Vaše kompetentno dijete: Za nove temeljne vrijednosti u obitelji*. Zagreb: Educa.
28. Kokorić, S. B. (2007). Rješavanje partnerskih sukoba s obzirom na spol partnera, iskustvo i trajanje partnerskog odnosa. *Ljetopis socijalnog rada*, 14 (1), 5-26.
29. Konvencija o pravima djeteta. dostupno [Konvencija o pravima djeteta](#)
30. Krauss, R. M. i Morsella, E. (2006) Communication and Conflict. U: Deutch, M. & Coleman, P.T. *The Handbook of Conflict Resolution: theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers. 144 – 157.
31. Kruk, E. (ur), (1997) *Mediation and Conflict resolution in Social Work and the Human Services*. Chicago: Nelson-Hall. Publishers.
32. Lacković-Grgin, K. (2000). *Stres u djece i adolescenata: izvori, posrednici i učinci*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
33. Lindner, E. G. (2006) Emotion and Conflict: Why It Is Important to Understand How Emotions Affect Conflict and How Conflict Affects Emotions. U: Deutch, M. i Coleman, P.T. *The Handbook of Conflict Resolution: theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 267 – 293.
34. Lundy, L. (2007). ‘Voice’ is not enough: conceptualising Article 12 of the United Nations Convention on the Rights of the Child. *British educational research journal*, 33(6), 927-942.
35. Mayer, B. (1987). The dynamics of power in mediation and negotiation. *Mediation Quarterly* no. 16., 75 – 86.
36. Mischel, W., DeSmet, A.L. i Kross, E. (2006) Self – Regulation in the Service of Conflict Resolution U: Deutch, M. i Coleman, P.T. *The Handbook of Conflict Resolution: theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers. 294 – 313.
37. Neumann, D. (1992). How mediation can effectively address the male-female power imbalance in divorce. *Mediation Quarterly*, 9(3), 227-239.
38. Obiteljski zakon, Narodne novine, br. 103/2015.

39. Peker, B. (2023). Enjoying Neuro Linguistic Programming (NLP), the Art of Excellence: Satir's Communication Styles. *English Scholarship Beyond Borders*, 9(1).
40. Parkinson, L. (2014) *Family Mediation*. Family Law. Bristol
41. Petz, B. (1992) U: Petz, B. (ur) *Psihologijski rječnik*. Zagreb: Prosvjeta.
42. Poortman, A.R. i Voorpostel, M. (2009) Parental Divorce and Sibling Relationships: A Research Note. *Journal of Family Issues*, Vol. 30, No 1., 74-91.
43. Pregrad, J. (2003) Obiteljska psihoterapija U: Biro M., i Butollo, W. *Klinička psihologija*. Novi Sad: Futura publikacije 2003.; str. 334 – 348.
44. Profaca, B., i Arambašić, L. (2004). Upitnik izvora i intenziteta roditeljskog stresa. *Suvremena psihologija*, 7(2), 243-260.
45. Rešetar, B. (2010) Pravo djeteta na izražavanje mišljenja u postupcima razvoda braka U: *Djeca i konfliktni razvodi: Zbornik priopćenja s Godišnje konferencije Mreže pravobranitelja za djecu Jugoistočne Europe i stručnih rasprava Pravobranitelja za djecu RH*, Pravobranitelj za djecu, Zagreb.
46. Salaj, I. M., Kuterovac Jagodić, G., Gabelica Šupljika, M. i Pirnat Dragičević H. (2023) *Kako ostvarujemo dječja prava u Hrvatskoj: mišljenja i stavovi djece i mladih u 2009. i 2023. godini*, Pravobranitelj za djecu, Zagreb.
47. Sevon, E. (2015) Who's Got the Power? Young Childrens' Power and Agency in the Child-Parent Relationship. *International Journal of Child, Youth and Family Studies*, 6(41):622-645.
48. Shapira, O. (2009) Exploring the Concept of Power in Mediation: Mediators' Sources of Power and Influence Tactics. *Ohio State Journal on Dispute Resolution* Vol. 24:3, 534 – 570.
49. Sheenan, G., Darlington, Y., Noller, P. i Feeney, J. (2004) Children's Perceptions of their Sibling relationship During Parental Separation and Divorce, *Journal of Divorce & Remarriage*, 41:1-2, 69 – 94.
50. Sladović Franz, B. (2005). Obilježja obiteljske medijacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 12(2), 301-320.
51. Sladović Franz, B. i Branica, V. (2023). *Obiteljska medijacija: psihosocijalna perspektiva*. Zagreb: Pravni fakultet Sveucilista u Zagrebu (u tisku).
52. Subotić, Z. (1996). Dvostruka komunikacija i komunikacijske uloge. U: Pregrad J., (ur.), *Stres, trauma, oporavak: Udžbenik programa „Osnove psihosocijalne traume i oporavka“*, Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 27 – 38.

53. Thompson, L., Nadler, J. i Lount Jr, R. B. (2006) Judgmental Biases in Conflict Resolution and How to Overcome them U: Deutch, M. i Coleman, P.T. *The Handbook of Conflict Resolution: theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers. 243 – 267.
54. Van Dijk, R., Van der Valk, I., Buist, K.L., Branje, S. i Deković, M. (2022) Longitudinal Associations Between Sibling Relationship Quality and Child Adjustment After Divorce. *Journal of Marriage and Family* 84:393-414.
55. Van Lange, P. A. M., i De Dreu, C. K. W. (2003) Socijalna interakcija: suradnja i natjecanje. U: Hewstone, M. i Stroebe, W. (ur) *Socijalna psihologija – europske perspektive*. Jastrebarsko: Naklada Slap, 292 – 315.
56. Žižak, A., Nikolić, B. i Koller – Trbović, N. (2001) Procjena poštivanja prava djeteta u obitelji. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja* Vol. 37, Br. 2, 127 – 142.
57. Žižak, A., Vizek Vidović, V., i Ajduković, M. (2012). *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.