

# DOPRINOS VJEŠTINA I OSOBNIH KVALITETA OBITELJSKIH MEDIJATORA PROCESU MEDIJACIJE: PERSPEKTIVA OBITELJSKIH MEDIJATORA

---

Andić, Katarina

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:199:323781>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-05**



Repository / Repozitorij:

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





Sveučilište u Zagrebu  
Pravni fakultet  
Studijski centar socijalnog rada

Katarina Anđić

# **SPECIJALISTIČKI RAD**

Zagreb, 2024.



Sveučilište u Zagrebu

Pravni fakultet

Studijski centar socijalnog rada

Poslijediplomski specijalistički studij obiteljske medijacije

Katarina Anđić

**DOPRINOS VJEŠTINA I OSOBNIH  
KVALITETA OBITELJSKIH MEDIJATORA  
PROCESU MEDIJACIJE: PERSPEKTIVA  
OBITELJSKIH MEDIJATORA**

SPECIJALISTIČKI RAD

Mentorica: izv.prof.dr.sc. Vanja Branica

Zagreb, 2024.



University of Zagreb  
Faculty of Law  
Department of Social Work

Katarina Anđić

**CONTRIBUTION OF SKILLS AND  
PERSONAL QUALITIES OF FAMILY  
MEDIATORS TO THE MEDIATION  
PROCESS: PERSPECTIVE OF FAMILY  
MEDIATORS**

SPECIALIST THESIS

Supervisor: izv.prof.dr.sc. Vanja Branica

Zagreb, 2024.

## **Sažetak**

*Provedba obiteljske medijacije kao stručnog postupka počiva na primjeni znanja, vještina koje uz osobne karakteristike tvore osobni medijatorski stil. Cilj ovog istraživanja bio je steći uvid u vještine i osobne kvalitete obiteljskih medijatora koje doprinose provedbi obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskih medijatora. Uzorak je obuhvatio osam obiteljskih medijatora upisanih u Registar obiteljskih medijatora koji obavljaju medijacijsku praksu i imaju najmanje dvije godine iskustva provedbe obiteljske medijacije u području razvoda braka. Podaci su se prikupljali tehnikom polustrukturiranog intervjua te su obrađeni postupkom kvalitativne analize sadržaja. Rezultati pokazuju da obiteljski medijatori kao znanja relevantna za provedbu obiteljske medijacije smatraju znanja koja omogućavaju razumijevanje sukoba, ponašanja u sukobima u obitelji, razvoj djece, te znanja vezana uz medijaciju. Vještine koje obiteljski medijatori smatraju važnima su u prvom redu komunikacijske vještine (osnovne i napredne) te specifične vještine potrebne za provedbu obiteljske medijacije. Govoreći o osobnim kvalitetama obiteljskog medijatora, sudionici su navodili značaj emocionalne samosvijesti, emocionalne samoregulacije, osobina koje doprinose uspostavi i održavanju odnosa sa sudionicima. Opisujući medijatorski stil sudionici su govorili o vlastitoj usmjerenosti na proces obiteljske medijacije i na vođenje postupka na način da pokažu razumijevanje za sudionike i potaknu konstruktivnu komunikaciju među sudionicima. Dobiveni rezultati pokazuju potrebu za osiguravanjem supervizijske podrške obiteljskim medijatorima kako bi imali priliku analizirati i reflektirati o medijatorskom radu i problemima s kojima se susreću kao i raditi na razvoju medijatorskih kompetencija. Potrebna je i aktivna promocija obiteljske medijacije, kako među djelatnicima sustava socijalne skrbi tako i među građanima kako bi se socijalna usluga obuhvatnije koristila, a ne samo u području razvoda braka.*

*Ključne riječi: obiteljska medijacija, znanja, vještine, osobne kvalitete, medijatorski stil*

## **Summary**

*The implementation of family mediation as a professional procedure is based on the application of knowledge and skills that together with personal characteristics form a personal mediation style. The aim of this research was to gain insight into the skills and personal qualities of family mediators that contribute to the implementation of family mediation from the perspective of family mediators. The sample included eight family mediators registered in the Register of Family Mediators who practice mediation and have at least two years of experience in family mediation. The data were collected using the semi-structured interview and were analyzed using the qualitative content analysis. The results show that family mediators use knowledge that enables understanding conflicts, behavior in family conflicts, children's development, and knowledge related to mediation. The skills that family mediators consider important are primarily communication skills (basic and advanced) and specific skills needed for family mediation. Speaking about the personal qualities of a family mediator, the participants emphasized the importance of emotional self-awareness, emotional self-regulation, qualities that contribute to the establishment and maintenance of the relationships with participants. Describing the mediation style, the participants spoke about their own orientation towards the family mediation process and the conduct of the procedure in a way that shows understanding for the participants and encourages constructive communication between them. The obtained results show the need to provide supervisory support to family mediators so that they have the opportunity to analyze and reflect on their mediation work and the problems they face, as well as to work on the development of mediator competencies. It is also necessary to actively promote family mediation both among employees of the social welfare system and among citizens, so that the social service is used more comprehensively, and not only in the area of divorce.*

*Keywords: family mediation, knowledge, skills, personal qualities, mediator style*

## **Sadržaj**

I.	UVOD .....	1
1.1.	Znanja i vještine.....	4
1.2.	Osobne kvalitete medijatora .....	11
1.3.	Medijatorski stil.....	18
II.	CILJEVI I ISTRAŽIVAČKA PITANJA .....	21
III.	METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA .....	21
3.1.	Metoda.....	21
3.1.1.	Provedba istraživanja i prikupljanje podataka .....	21
3.1.2.	Uzorak .....	23
3.1.3.	Metoda obrade i analiza podataka.....	23
IV.	REZULTATI I RASPRAVA .....	23
4.1.	Znanja i vještine važne za medijaciju razvoda braka .....	23
4.2.	Osobne kvalitete važne za provedbu medijacije razvoda braka .....	32
4.3.	Opis medijatorskog stila .....	36
4.4.	Poteškoće i preporuke za razvoj medijacije .....	38
V.	METODOLOŠKA OGRANIČENJA .....	43
VI.	DOPRINOS ISTRAŽIVANJA .....	44
VII.	ZAKLJUČAK .....	45
VIII.	LITERATURA .....	48
	<i>Prilog 1</i> .....	52

## I. UVOD

U području psihosocijalnog rada s obitelji kao i u području razvoda braka, stručnjaci se redovito susreću s obiteljskim sukobima te više ili manje konstruktivnim strategijama rješavanja i prevladavanja sukoba. Tada je uloga stručnjaka da djeluje s ciljem rješavanja sukoba među članovima obitelji na način koji počiva na strategijama rješavanja problema, konstruktivnim korištenjem komunikacijskih i pregovaračkih strategija uz razumijevanje međuodnosa članova obitelji. U tome im pomažu vještine i tehnike koje su usmjerene na rješavanje sukoba i problema te razumijevanje sukoba, njegove dinamike i specifičnosti u obiteljskim odnosima. Polazeći od toga se s vremenom razvila obiteljska medijacija kao »kratkotrajni proces koji počiva na procesu rješavanja problema pregovaranjem i olakšavanju komunikacije između članova obitelji, u kojem im medijator pomaže u identificiranju potreba, briga i strahova te osmišljavanju izvedivih i prihvatljivih rješenja sukoba s ciljem postizanja zajedničkog sporazuma« (Sladović Franz, 2005: 302). U području sukoba koji proizlaze iz razvoda braka, obiteljska medijacija polazi od razumijevanja emocionalnih i pravnih dimenzija ponovne organizacije obiteljskog života i prekida bračne zajednice (Milne i sur., 2004.). Radi se o interdisciplinarnom polju unutar kojeg medijatori započinju svoj rad dolazeći iz različitih profesija i sredina te u koji donose jedinstvena znanja i vještine (Taylor, 1994). Obrazovanje za obiteljsku medijaciju odvija se na razini cjeloživotnog obrazovanja u koji se uključuju stručnjaci nakon završetka primarnog visokoškolskog obrazovanja, a najčešće su to stručnjaci pomagačkih zanimanja (socijalni rad, psihologija) ili prava. U obrazovni proces ulaze osobe koje imaju već stečena različita znanja, vještine i iskustva, što se odražava i na proces daljnjeg učenja jer se razlikuju i njihove obrazovne potrebe u procesu savladavanja obiteljske medijacije (razvijenost komunikacijskih vještina, poznavanje prava i procedura i sl.). Obrazovanjem za obiteljsku medijaciju stručnjaci stječu nove kompetencije, odnosno ovladaju znanjima, vještinama i vrijednostima potrebnim za razumijevanje postupka i njegovu provedbu (Branica, 2020). Koji su to obrazovni sadržaji koji bi obrazovanjem trebali biti pokriveni, opisani su u literaturi i smjernicama za provedbu obiteljske medijacije. Prije dvadesetak godina djelovao je Europski forum za izobrazbu i istraživanje u obiteljskom posredovanju koji je nastojao na europskoj razini propisati sadržaj obrazovanja za obiteljskog medijatora. Sladović Franz (2005:308) navodi da se prema smjernicama Europskog foruma obrazovni program treba sastojati



od »općih znanja o medijaciji (pristup medijaciji, struktura i proces, zadaci medijatora u različitim fazama procesa, osnaživanje sudionika u preuzimanju kontrole nad sukobom kroz dijalog, suradnju i međusobno priznavanje, uloga djece i adolescenata u medijaciji) i specifičnih medijacijskih vještina (npr. zadržavanje uravnotežene i nepristrane pozicije, vođenje medijacijskog procesa uz poštivanje interesa svih kojih se medijacija tiče, nošenje s različitim mišljenjima sudionika, suočavanje s neravnotežom moći, poticanje stvaranja opcija kako bi se pronašla ona koja je prihvatljiva svim sudionicima sukoba, itd.), određena znanja iz područja psihologije, sociologije, prava i rješavanja sukoba te poznavanje nadležnosti i uloge drugih stručnjaka koji su uključeni u postupak«.

Razvoj obrazovanja za obiteljsku medijaciju u hrvatskom kontekstu veže se uz prvu izobrazbu iz obiteljske medijacije u području psihosocijalnog rada koju je prije dvadeset godina organiziralo Društvo za psihološku pomoć u suradnji sa Studijskim centrom socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Taj obrazovni program završilo je 27 stručnjaka zaposlenih u području socijalne skrbi. Nakon toga, 2012. godine započinje poslijediplomsko specijalističko obrazovanje u okviru Specijalističkog studija obiteljske medijacije na Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu (Branica, 2020). Razvoj obiteljske medijacije unutar sustava socijalne skrbi potaknut je Obiteljskim zakonom (NN, 103/2015, prema Branica 2020), koji je propisao prvi obvezni susret s obiteljskim medijatorom, odnosno predmedijacijski susret za roditelje koji u postupku obveznog savjetovanja prije razvoda braka nisu uspjeli postići dogovor o spornim pitanjima u vezi zajedničke roditeljske skrbi o maloljetnoj djeci. S obzirom da se povećao broj mogućih sudionika obiteljske medijacije, a time i potreba za dostupnošću obiteljske medijacije kao i za obrazovanim provoditeljima navedene usluge, otvorilo se i pitanje registra obiteljskih medijatora. Tadašnje Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, donijelo je u studenom 2015. godine Pravilnik o obiteljskoj medijaciji (NN, 123/2015) kojim se u registar obiteljskih medijatora mogu upisati osobe sa završenim poslijediplomskim sveučilišnim specijalističkim studijem iz obiteljske medijacije, a predviđena je i mogućnost upisa osoba koje nisu završile navedeno obrazovanje iz obiteljske medijacije, uz kumulativno ispunjavanje uvjeta u odnosu na obrazovanje i radno iskustvo. U ožujku 2021. godine, donesen je Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (NN, 29/2021) koji u čl.

1-4 propisuje da obiteljski medijator može biti osoba koja ima: završen poslijediplomski specijalistički studij obiteljske medijacije ili završen preddiplomski i diplomski sveučilišni studij ili integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij prava, socijalnog rada, psihologije, pedagogije, socijalne pedagogije ili edukacijske rehabilitacije, najmanje dvije godine radnog iskustva u struci u stručnom radu s djecom, mladima i obitelji i završenu izobrazbu za obiteljskog medijatora po odgovarajućim europskim standardima izobrazbe.

Sadržaj izobrazbe za obiteljske medijatore prema Pravilniku treba obuhvaćati:

- opće kompetencije u svezi pregovaranja, medijacije, područja obiteljske medijacije i medijacije roditeljskih sporova u trajanju od 80 sati koje se odnose na:
  - temeljna znanja i vještine komunikacije, rješavanja sukoba, pregovaranja i medijacije
  - razumijevanje pitanja nasilja i kontrole te mogućnosti i ograničenja obiteljske medijacije
  - znanje o etičkim principima te poštivanje etičkih pravila obiteljske medijacije
  - poznavanje i razumijevanje pravnih propisa i procedura od značaja za rješavanje spornih obiteljskih odnosa i
- specifične napredne kompetencije u području obiteljske medijacije u trajanju od 60 sati koje se odnose na:
  - razumijevanje i poznavanje različitih modela medijacije, suvremenih teorija i istraživanja u području obiteljskih odnosa, sukoba i medijacije
  - razvijene napredne komunikacijske i pregovaračke vještine
  - razumijevanje i sposobnost prevladavanja zastoja i izazovnih emocionalnih situacija te situacija visokog konflikta
  - vođenje medijacije u koju su uključena djeca, adolescenti i drugi članovi obitelji koji imaju neke specifične komunikacijske potrebe
  - vještine komuniciranja s odvjetnicima i drugim stručnjacima u postupku obiteljske medijacije i proceduralnim pitanjima
  - mogućnost evaluacije provedene medijacije u smislu dobrobiti za sudionike i način rada medijatora
  - rad u su-medijaciji.

Obrazovanje se treba sastojati od minimalno 140 sati edukacije, 40 sati supervizirane prakse i 20 sati supervizije. Dakle, u obrazovnom procesu se isprepliće teorijski i praktični dio, što se može povezati s modelom iskustvenog učenja. Tvorac modela Kolb (1984. prema Lažeta, 2024) naglašavao je važnost iskustva u procesu učenja, a prema njegovom modelu iskustvenog učenja, četiri su međusobno spiralno povezane faze učenja u kojima je sadržano: iskustvo, refleksija, apstraktno razmišljanje i aktivno eksperimentiranje koje se potiče aktivnim nastavnim strategijama kao što su samostalno učenje, učenje kroz praksu (Vizek Vidović, 2011. prema Lažeta, 2024.). Upravo su takve nastavne metode i faze učenja primjenjive u procesu obrazovanja za obiteljske medijatore s ciljem usvajanja kompetencija potrebnih za provedbu postupka medijacije. Tako se na Poslijediplomskom specijalističkom studiju iz obiteljske medijacije na Studijskom centru socijalnog rada, Pravnog fakulteta u Zagrebu izmjenjuju kolegiji kojima se pokrivaju sadržaji koji doprinose razvoju znanja u području obiteljske medijacije npr. razumijevanje sukoba, sukoba u obitelji, psihosocijalnih aspekata razvoda i sl. s kolegijima koji doprinose razvoju vještina npr. praktikumi i sa superviziranom praksom.

Bowling i Hoffman (2003.) navode da se razvoj medijatora sastoji od tri faze, koje se ne ostvaruju nužno navedenim redoslijedom. Prva se faza odnosi na učenje tehnika i intervencija važnih za provedbu medijacije. Druga faza razvoja ide prema dubljem razumijevanju procesa medijacije, pronalaženju alata za učinkovitost različitih tehnika, utvrđivanja primjerenih profesionalnih i etičkih granica, medijatorovom boljem razumijevanju onoga što radi i zašto to radi te značenja procesa za sudionike medijacije. Treća, najizazovnija faza rasta medijatora, započinje razvojem svjesnosti o tome kako njihove osobne kvalitete utječu na proces medijacije, u njoj se usmjeravaju na osobni razvoj kao medijatora te za to preuzimaju odgovornost (Bowling i Hoffman, 2003).

### **1.1.Znanja i vještine**

Znanja i vještine kojima je potrebno ovladati za provedbu postupka obiteljske medijacije, a koji su sadržani u programima obrazovanja za obiteljske medijatore su (Branica, 2020:247):

- *znanja vezana uz sadržaj medijacije – sukobi u međuljudskim odnosima, sukobi u obitelji, psihološke i socijalne posljedice sukoba u obitelji, razdvajanja i razvoda, razvoj djece u obitelji, nasilje u obitelji;*
- *znanja vezana uz pravna pitanja provedbe medijacije i sadržaja medijacije;*
- *podučavanje postupka obiteljske medijacije – načela, pretpostavke, metode i tehnike s naglaskom na komunikacijske vještine (osnovne i napredne), vještine pregovaranja i rješavanja problema, osjećaji sudionika i utjecaj na medijacijski tijek, teške situacije u medijaciji, nasilje i medijacija, djeca u medijaciji)*

Obiteljski medijator treba imati znanja vezana uz pravni okvir unutar kojeg se medijacija provodi i to u dijelu koji se tiče same provedbe postupka medijacije kao i vezana uz sadržaj medijacije. Uvodno je već naveden Pravilnik kojim se regulira provedba obiteljske medijacije, ali osim dobrog poznavanja tog propisa potrebno je i poznavanje Obiteljskog zakona (NN 103/15, 98/19) koji također propisuje provedbu obiteljske medijacije. Ona je u trenutno važećem zakonu opisana u sedmom dijelu i člancima 331. do 344. u kojima je opisana svrha i postupak obiteljske medijacije. U ovom zakonskom uređenju obiteljska medijacija vezana je uz razvod braka pa se s tim u skladu svrha postupka navodi u članku 331., a to je postizanje plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi, drugih sporazuma u vezi s djetetom kao i sporazuma o svim drugim pitanjima imovinske i neimovinske naravi. Ostali članci posvećeni su provedbi obiteljske medijacije pa i okolnostima kada se medijacija ne provodi, načelu povjerljivosti, sporazumima postignutima u postupku kao i okončanju postupka bez postizanja sporazuma, sudjelovanju djece, izuzeću obiteljskih medijatora iz sudskih postupaka i provedba obiteljske medijacije za vrijeme trajanja sudskih postupaka. Poznavanje relevantnih pravnih propisa i procedura nude okvir pregovaranja, pa čak i konkretna sporna pitanja koje je potrebno dogovoriti, primjerice u Planu o zajedničkoj roditeljskoj skrbi, koji je propisan Obiteljskim zakonom i odgovarajućim pravilnikom je predviđen njegov obvezni sadržaj.

Obiteljska medijacija usmjerena je na rješavanje spornih pitanja koja proizlaze iz sukoba među članovima obitelji. Sukobi su dio svakodnevnog života u različitim područjima pa tako i u obiteljskim odnosima. U situaciji sukoba članovi obitelji svoje interese i ciljeve vide međusobno neusklađenima te u procesu pronalaženja načina da sukob riješe mogu koristiti različite

konstruktivne i destruktivne načine i strategije. Iako se ponekad određeni stilovi ponašanja mogu pokazati prikladnima, u većini partnerskih sukoba strategija zajedničkog rješavanja problema dovodi do zadovoljavajućeg rješenja, dok učestali odabiri drugih stilova narušavaju odnos i dodatno pojačavaju sukob (Blažeka Kokorić, 2006). Način rješavanja sukoba utječe na kvalitetu partnerskog života, te prema (Čudina-Obradović i Obradović, 2006.) dovodi do porasta bračne nestabilnosti; narušavanja intimnih odnosa, smanjenja bračnog zadovoljstva, negativno utječe na zdravlje bračnih partnera što sve može dovesti do razvoda braka koji je stresan događaj za cijelu obitelj, ima moguće brojne negativne posljedice u području tjelesnog i mentalnog zdravlja i kod partnera i kod djece kao i povećan rizik od nasilja u obitelji. Obiteljski medijator se najčešće, posebice u hrvatskom kontekstu, susreće s partnerima/supružnicima i roditeljima koji su u procesu razvoda braka. Stoga je važno da obiteljski medijator ima znanja o procesu razvoda, posljedicama razvoda za partnere i djecu, ali i o sukobima, načinima ponašanja u situacijama sukoba, kako bi u medijaciji mogao prepoznati dosadašnje obrasce i pomoći im u preusmjeravanju prema konstruktivnijim strategijama kako bi se riješila sporna pitanja. Zato se smatra da, ako se u medijaciji i ne postigne sporazum, samo iskustvo sudjelovanja u medijaciji može se pozitivno odraziti na sudionike i njihovu buduću međusobnu komunikaciju (Branica i sur., 2021). Osim toga, u razvodu braka poznati su koncepti emocionalnog razvoda te odlazećeg i ostajućeg partnera, odnosno pokretača razvoda i primatelja odluke o razvodu, koji se nose s različitim osjećajima i imaju različite potrebe. Iako je situacija razvoda stresna za oba partnera, faza emocionalnog razvoda u kojoj se svaki od njih nalazi, utjecat će i na ponašanje svakog sudionika. Vrijeme dolaska u medijaciju, pa s tim povezana i faza razvoda u kojoj se nalaze, utjecat će i na emocije i ponašanje svakog od sudionika, npr. odlazeći partner može biti hladan i distanciran, želi da se sve što brže završi, dok ostajući partner može osjećati tjeskobu i strah od budućnosti te tražiti načine kako da kontrolira situaciju i možda dobije još jednu šansu od partnera (Ernečić i Patrčević, 2013.). Medijator bi trebao poznavati ove koncepte, moći prepoznati u kojoj se fazi razvoda nalaze sudionici te prilagoditi vođenje postupka sukladno tim spoznajama kako bi dao prostora ostajućem partneru za prilagodbu.

Znanja o nasilju u obitelji poput primjerice tipa i dinamike nasilnog odnosa, kategorije počinitelja, procjene rizika itd. za medijatora su od iznimnog značaja i prilikom procjene pretpostavki za ulazak u medijaciju te poduzimanja odgovarajućih radnji i intervencija. Pretpostavke se odnose na

spremnost na suradnju, kompetentnost sudionika i ravnotežu moći (Parkinson, 2011., prema Breber i Sladović Franz, 2014). Kompetentnost se pritom odnosi na sposobnost postizanja i provođenja sporazuma, a ravnoteža moći bi trebala biti dovoljna da bi se osigurali ravnopravni pregovori. Breber i Sladović Franz (2014:126) ističu da, ukoliko pretpostavke za obiteljsku medijaciju nisu ispunjene, osim što će sama medijacija vjerojatno biti neuspješna, njezino provođenje može biti i »opasno po sigurnost i prava sudionika«. Obiteljski zakon (NN 103/15, 98/19) propisuje da se obiteljska medijacija ne provodi u slučajevima postojanja tvrdnji o obiteljskom nasilju. Za procjenu pretpostavki kao i sam proces medijacije je važno znanje i razumijevanje psihosocijalnih i pravnih aspekata razvoda braka ili prekida partnerske veze. Navedena, kao i brojna druga znanja poput razvojnih potreba djece su važna također i radi jasnog i točnog informiranja sudionika tijekom medijacijskog postupka kako bi sudionici raspolagali s točnim informacijama (npr. ponekad je potrebno informirati roditelje koje su uobičajene potrebe djeteta u nekoj određenoj dobi kako bi prilikom donošenja odluka o brizi za dijete raspolagali s informacijama koje su za to važne).

Provedba medijacije počiva na ciljanom i svrhovitom korištenju temeljnih i naprednih komunikacijskih vještina kojima se nastoje ostvariti ciljevi medijacijskog postupka, a to je postizanje sporazuma koji u najvećoj mogućoj mjeri odražava potrebe i interese sudionika. Dakle, za provedbu postupka obiteljske medijacije potrebno je asertivno ponašanje medijatora, odnosno medijator ima aktivnu ulogu u procesu rješavanja problema, što znači da usmjerava komunikaciju, vodi pregovore poštujući načela provedbe obiteljske medijacije (Branica, 2023). Prema Žižak (2012), komunikacijske vještine možemo dijeliti i razlikovati na mnogo načina ovisno o pristupima, no slušanje, postavljanje pitanja i davanje povratne informacije su gotovo uvijek njihov sastavni dio. Ajduković (2012a:95) ključnim komunikacijskim vještinama navodi »komunikacijske vještine koje se odnose na opažanje ponašanja i neverbalnu komunikaciju sudionika komunikacijskog procesa, aktivno slušanje, davanje Ja-poruke i postavljanje pitanja«. Arambašić (2022a: 309-311), aktivno slušanje opisuje kao *složenu vještinu koja uključuje šutnju, slušanje sugovornikovih riječi, promatranje njegovih neverbalnih znakova, usmjeravanje pažnje na vlastite neverbalne znakove, pamćenje sadržaja izgovorenoga i onoga kako je rečeno, vladanje svojom verbalnom komunikacijom, usklađivanje vlastite verbalne i neverbalne komunikacije te ponavljanje svega navedenog kada sugovornik odgovori na ono što je čuo tijekom aktivnog slušanja. Sastoji se od dviju skupina vještina, onih*

*namijenjenih slušanju (vještine šutnje i slušanja) te vještina za pokazivanje razumijevanja i empatije (parafraziranje i reflektiranje osjećaja).*

Parafraziranje se odnosi na vraćanje samo verbalnog sadržaja sudionika bez tumačenja njegovih neverbalnih poruka, čime mu šaljemo poruku da ga čujemo, potičemo da detaljnije objasni izgovoreno te provjeravamo jesmo li ga dobro razumjeli, a bez postavljanja pitanja. Reflektiranje osjećaja se odnosi na imenovanje osjećaja koje smo prepoznali kod sudionika ili opisivanje njihovog emocionalnog stanja, temeljem njihovih verbalnih i neverbalnih poruka (Arambašić, 2022). Reflektiranje može pomoći sudionicima da prepoznaju, razumiju ili pojasne emocije, što je njima važno kako bi se mogli suočiti ili riješiti određenu situaciju, a stručnjaku može pomoći razumjeti njihove reakcije (Ajduković, 2012a). Za razliku od parafraziranja, vještina sažimanja se koristi nakon duljeg razdoblja slušanja i više dobivenih podataka, a u medijaciji može biti korisna kada se sudionici prebacuju s teme na temu kako bi se dobila jasnija slika najvažnijih tema ili spornih pitanja, da bi se zaokružila određena tema prije prelaska na drugu (Ajduković, 2012a) te kako bi se utvrdile informacije koje doprinose boljem međusobnom razumijevanju sudionika i korisne su za usmjeravanje prema definiciji spornih pitanja i pregovaranju (Branica, 2023). Kod sažimanja se preporuča koristiti riječi koje je govorila osoba »kako bi se sačuvalo njezino vlasništvo i smanjila potreba da ponavlja ili elaborira ono što je već rečeno« (Ajduković, 2012a:102). Iako se riječi ponavljaju, medijatorov drugačiji ton glasa može promijeniti klimu i omogućiti drugom sudioniku da uistinu čuje sadržaj poruke (Parkinson, 2014). Aktivno slušanje je važan dio procesa obiteljske medijacije jer se na taj način doprinosi razvoju povjerenja, smirivanju situacije i međusobnom razumijevanju, kako između sudionika tako i između medijatora i sudionika, što je preduvjet za rješavanje problema. Zato se može reći da aktivno slušanje u medijacijskom procesu može biti pomažuće ako se i ne poduzme ništa drugo (Parkinson, 2011.).

Pitanja u medijaciji treba koristiti vrlo oprezno, postavljati ih sa svrhom imajući na umu cilj i svrhu postupka, a to je pregovaranje temeljeno na utvrđenim interesima, pozicijama i potrebama uključenih sudionika. Upotrebom vještine postavljanja pitanja, obiteljski medijator usmjerava proces, naglašavajući i potičući ono što doprinosi rješavanju problema. Pitanjima usmjeravamo razgovor u određenom smjeru, tražimo zajedničko, istražujemo interese te ih koristimo u pregovaranju (Branica, 2023). Postoji više klasifikacija pitanja, a prema predviđenom stupnju slobode koji sugovornik ima pri odgovaranju, dijele se na zatvorena i otvorena pitanja (Ajduković,

2012a). Zatvorena se pitanja u medijaciji, primjerice, koriste prilikom procjene pretpostavki za uključivanje u medijaciju, provjeru jesmo li nešto dobro razumjeli, sažimanje dijela razgovora ili provjeravanje sporazuma, evaluaciju usluge itd. Kod otvorenih pitanja sugovornik više može kontrolirati svoje odgovore, opisati osjećaje, izraziti stavove i uvjerenja (Ajduković, 2012a), a koriste se u svim fazama medijacije npr. za otvaranje, dobivanje informacija, prepoznavanje potreba, interesa i briga, dolaska do rješenja ili posljedica itd. Osim podjele na otvorena i zatvorena, pitanja je moguće podijeliti s obzirom na svrhu, kao što su pitanja kojima »istražujemo (npr. Recite mi nešto više o...), pitanja za postizanje boljeg razumijevanja dobivene informacije (npr. Što zapravo mislite...), pitanja kojima se potiče akcija, odnosno neko ponašanje (npr. Što mislite da možete učiniti...?)» i pitanja o osobnim resursima (npr. Kako ste se prije nosili sa sličnim pitanjima/problemima?)« (Ajduković, 2012a:135-136). Sve navedene vrste pitanja koriste se u medijacijskom postupku. Pitanjima se usmjerava razgovor na način koji doprinosi ostvarenju svrhe i cilja obiteljske medijacije pa će tako u fazi priče važna biti otvorena pitanja kao i pitanja kojima se istražuje, dok u fazi pregovaranja treba koristiti pitanja kojima se potiče akcija i ponašanje.

Sladović Franz (2005) navodi kako su, osim osnovnih komunikacijskih vještina, za medijaciju važni: upotreba neutralnog govora, upotreba metafora, preoblikovanje, normaliziranje, preusmjeravanje s pozicija na pregovaranje o interesima, poticanje uzajamnosti i zajedničke veze među sudionicima, usmjeravanje na budućnost te usmjeravanje na zadatak.

Za medijaciju je važna upotreba neutralnog govora kojeg karakterizira upotreba termina kojima se umiruje, a ne pojačava sukob, kojima se „ne daje za pravo“ niti jednom sudioniku, već se koristi informiranje kada je to potrebno i prikladno. Koriste se termini kao što su „provoditi vrijeme s djetetom“ umjesto „skrbništvo“ upravo kako bi se odmakli od sudskih i zakonskih termina te jasno govorili o onome što je predmet sukoba na način koji omogućava pregovaranje i konkretno dogovaranje. Kroz neutralan, odnosno kako ga Parkinson (2014: 152) naziva »pozitivan govor« doprinosi se »odvajanju ljudi od problema«, kako nazivaju Fischer i Ury (2003). Pod tim se misli da medijator za vrijeme postupka zamoli sudionike da daju konkretan primjer, radije nego da govore općenito o nekom problemu, također medijator koristi termine kao što su »planovi za budućnost«, »brige o dobrobiti djeteta/djece«, te u razgovor uključuje oba sudionika govoreći »vas oboje kao roditelji« (Parkinson, 2014).



U postupku obiteljske medijacije može se koristiti i metafora na primjeren način. Korištenje metafora od strane medijatora može pomoći promijeniti obrazac i jasnije prenijeti neku poruku te dati naglasak na neku ideju. Dobro odabrana metafora može ostati u pamćenju i biti upečatljiva, jasna dok neprimjerena metafora, s druge strane, može djelovati pokroviteljski, neosjetljivo ili pak besmisleno. Zato je važno biti oprezan s upotrebom metafora, a u tome može pomoći korištenje metafora ili slika koje će imati smisla za sudionike temeljem nečega što su ranije rekli (Parkinson, 2014). Parkinson (2014) navodi neke često korištene metafore u medijaciji poput neutralnog teritorija, putovanja i raskrižja, mostova, dijelova slagalica, ključa i sl., a sugerira i osmišljavanje vlastitih.

Jedna od složenijih komunikacijskih vještina koja se koristi u medijacijskom postupku je preoblikovanje. U ranijim fazama medijacije, često svaki od sudionika onog drugog predstavi u negativnom svijetlu, u okrivljujućim ili optužujućim terminima. Tada je izazov za medijatore preoblikovati optužujuće izjave na način da se mogu sagledati iz drugačije perspektive. Preoblikovanje uključuje preformuliranje izjava ili ideja kako bi se ponudio drugačiji način njihovog razumijevanja, no bez iskripljavanja smisla, odnosno namjera je razjasniti i olakšati komunikaciju između sudionika, a ne nametnuti osobno viđenje medijatora. Upotreba preoblikovanja zahtjeva osjetljivost i vještine, može uključivati promjenu riječi i sintakse te je važno koristiti u pravo vrijeme i pažljivo, s idejom kako preoblikovana izjava utječe na obje strane u sukobu (Parkinson, 2014). Pozitivno preoblikovanje podiže brige koje su u pozadini ljutih ili obrambenih reakcija, a ako ih medijator izrazi kao brige koje dijele obje strane, otvara se zajednički prostor koji se dalje može istražiti. Preoblikovanje govora jedne od strana mora se uravnotežiti paralelnim preoblikovanjem ili uvažavanjem drugog sudionika. Vrlo je važno uravnoteživati i poticati zajedničke veze, otkriti zajednički prostor i brige, čak i kad se usmjeravamo na izjave jedne od strana (Parkinson, 2014). Zajedničke interese koji se nalaze iza pozicija je ponekad teško prepoznati, no kada se razgovor usmjeri na njih, pokreće se i održava suradnja. Yarbrough i Wilmot (1994., prema Hocker i Wilmot, 1995) izdvajaju pitanja koja mogu biti korisna za otkrivanje zajedničkih interesa: Što ako biste pokušali...?, Što bi trebalo?, Kako bi izgledala savršena situacija?, Koji su problemi koje pokušavate riješiti? Koji je vaš cilj? Što želite, što bi vam značilo da to dobijete? itd.

Korištenje normalizacije je značajno za postupak obiteljske medijacije jer je sudionicima važno čuti da su situacija kroz koju prolaze, osjećaji s kojima se nose, brige i pitanja koja se javljaju, uobičajena u kriznim razdobljima poput njihovog ili rješavanju spornih pitanja. Pružanjem novih informacija mogu se smanjiti njihovi strahovi te razviti povjerenje u obiteljskog medijatora koji ima iskustvo sličnih situacija koje su pozitivno razriješene. Pritom su trenutak i učestalost normaliziranja vrlo značajni kako ga sudionici ne bi doživjeli kao nevažavanje njihovih specifičnosti (Branica, 2023).

Dakle, korištenjem različitih vještina obiteljski medijator treba voditi postupak i upravljati procesom, odnosno prikupiti informacije, pokazati empatiju, biti nepristran, oblikovati mogućnosti sa sudionicima, poticati pregovaranje i postizanje sporazuma (Christopher Honeyman i sur., 1995, prema Bronson, 2010).

## **1.2. Osobne kvalitete medijatora**

Provedba postupka obiteljske medijacije zahtijeva primjenu različitih kompetencija s ciljem pomoći sudionicima da postignu sporazum i riješe sporna pitanja. Prema modelu koji je razvio Roe (2002. prema Huić, Ricijaš i Branica, 2010.), temelj modela kompetencija čine sposobnosti, osobine ličnosti i ostale karakteristike pojedinca na koje se nadograđuju znanja, vještine i stavovi čineći tako opće i specifične kompetencije. U literaturi su, osim vještina i znanja obiteljskih medijatora, opisane i osobne kvalitete medijatora koje doprinose provedbi i procesu obiteljske medijacije. Boulie (1996, prema Bowling i Hoffman, 2003) za uspješne medijatore navodi da su empatični, neosuđujući, strpljivi, uvjerljivi, optimistični, ustrajni, pouzdani, inteligentni, kreativni, prilagodljivi, razboriti te imaju dobar smisao za humor.

Temeljem ranijih istraživanja iz perspektive korisnika medijacije, Roberts (2008, prema Whatling, 2012) izdvaja sljedeće kvalitete poželjne za medijatora:

- originalnost ideja,
- primjeren smisao za humor,
- nenametljivo ponašanje,
- medijator kao „jedan od nas“,

- medijator kao „uvaženi autoritet“,
- sposobnost brzog razumijevanja složenosti spora,
- akumulirano znanje,
- pozitivan odnos prema medijaciji,
- kontrola nad osjećajima,
- upornost i strpljivost,
- vjera u dobrovoljnost,
- tjelesna izdržljivost,
- „koža nosoroga“, „mudrost Solomona“, „Jobova strpljivost“,
- kapacitet za uvažavanjem dinamike okoline u kojoj se javlja spor,
- inteligencija koja se odnosi na vještine potrebne za proces medijacije kao i na znanja vezana uz sadržaj spora.

Prema Cloke (2003), vještine koje strane u sukobu najviše vrednuju su one koje već prirodno posjedujemo, a to su iskrenost, empatičnost, intuitivnost i autentičnost. Značaj intuitivne sposobnosti u radu medijatora naglašava i Benjamin (2003), za koju navodi da je potrebna jednako kao i analitičke vještine. Reitman (2003) navodi da svaki medijator iskusi trenutke u kojima mu unutarnji glas kaže da preuzme rizik i da kaže ili napravi nešto neobično, kontroverzno ili neočekivano, poput pričanja priče ili šale ili sjedenja u tišini, što može pozitivno preokrenuti tijek medijacije. Za poslušati taj unutarnji glas, autor kao važnu osobinu navodi i hrabrost, koja je općenito potrebna za obavljanje posla medijatora i djelovati usprkos prisutnom riziku od neuspjeha, ismijanosti ili prezrenosti (Reitman, 2003).

Sheraouse (2003) izdvaja optimizam kao jedan od najvažnijih alata koji medijator može donijeti u proces medijacije, budući da ima izravan utjecaj na rezultate. Goleman (2000, prema Sheraouse, 2003:503) ga opisuje kao »ustrajnost u traženju rješenja usprkos preprekama i smetnjama, djelovanje zbog nade u uspjeh, a ne zbog straha od neuspjeha i shvaćanje zastoja kao rezultata okolnosti kojima se može upravljati, a ne kao rezultata osobnih mana«. Budući da su medijatori jedini u procesu odvojeni od sukoba, često su i jedini u prostoriji koji uistinu vjeruju da je rješenje moguće te im takav optimizam dopušta da budu ustrajni i kada su strane u sukobu obeshrabrene.

Važno je pritom naglasiti da se optimizam ne odnosi na poticanje strana na rješenje kada je očito da ga one ne žele (Reitman, 2003).

Prema Arambašić (2022: 368), »empatija je svjesno i namjerno uključivanje u klijentov svijet radi razumijevanja toga kako se klijent osjeća«. Doživljavanje empatije podrazumijeva uživljavanje u sudionikov doživljaj sebe, drugih ili određene situacije, a pokazivanje empatije je izricanje tog razumijevanja, temeljem njegovih verbalnih i neverbalnih poruka (Arambašić, 2022). Emocionalno kompetentan medijator može biti empatičan prema sudionicima bez „zauzimanja jedne od strana“ ili slaganja s njezinom pričom te na takav način priznati sudionicima temeljnu potrebu da ih se čuje (Johnson i sur., 2003). Saposnek (2003) također napominje kako je za provedbu postupka medijacije iznimno važno da medijator ima kapacitet za pokazati empatiju odnosno da bude sposoban razumjeti i povezati se s osjećajima sudionika uz aktivno slušanje. Medijatorova svijest o emocijama s kojima ulazi u medijaciju, koje ima o predmetu spora te onima koje medijacija generira važna je za način na koji će se medijacija nastaviti te ključna za održavanje neutralnosti koja se od njega očekuje (Schreirer, 2002). Schreirer (2002) u svom istraživanju o ulozi emocionalne inteligencije u medijaciji i važnosti rada na razvoju vještina emocionalne inteligencije pri osposobljavanju obiteljskih medijatora, posebno se usmjerava na dvije ključne kompetencije, emocionalnu samosvijest i samoregulaciju. Prema Goleman (1998, prema Schreirer 2002), emocionalna samosvijest uključuje znanje o tome koje emocije osjećamo i zašto, shvaćanje poveznica između osjećaja i onoga što mislimo i govorimo, prepoznavanje kako osjećaji utječu na provedbu medijacije, te vodeću svijest o našim vrijednostima i ciljevima. Samosvijest olakšava razvoj vještina važnih za medijatora, kao što su empatija te prepoznavanje i imenovanje emocija koje se pobuđuju u radu s drugima (Goleman, 1998, prema Schreirer, 2002). Bowling i Hoffman (2003), opisujući prisutnost medijatora koji svoje osobine donosi u proces medijacije, a koje unaprjeđuju utjecaj njegovih intervencija, također naglašavaju važnost svjesnosti medijatora o osjećajima koje u njemu pobuđuju sudionici i priroda sukoba, kako bi ih mogao upotrijebiti na produktivan način. Sugeriraju da samosvijest medijatorima može koristiti i naknadno za samorefleksiju kojom će unaprijediti razvoj osobnih kvaliteta korisnih za provođenje medijacije. Lois Gold (1993, prema Bowling i Hoffman, 2003), terapeut i medijator, prisutnost opisuje kroz nekoliko komponenti: biti uravnotežen, biti povezan s vlastitim vrijednostima, uvjerenjima, i onima klijenata te biti kongruentan. Bowling i Hoffman (2003), ističu da, kada medijator započinje

medijaciju, kroz svoju prezentaciju donosi određenu atmosferu u prostoriju, koja djeluje na pozicioniranje medijatora i ostalih u prostoriji. Da bi se postigla usmjerenost, potrebno je isprazniti um i usmjeriti se na svjesnost o trenutku, promatrati trenutno iskustvo bez da ga se vrednuje ili osuđuje (Gold, 2003). Biti kongruentan znači biti emocionalno iskren, biti ono tko jesi i ne dozvoliti anksioznosti, ponosu ili egu da bude maska. Biti autentičan ne znači da medijator mora biti savršen i imati sve odgovore (Gold, 2003), već se odnosi na sposobnost ponašanja na način koji je primjeren za određene klijente, koji stvara sigurnost i uključivost za svakog sudionika, bez obzira na njihovo porijeklo, izgled ili status (Bowling i Hoffman, 2003).

Emocionalna samoregulacija uključuje upravljanje impulzivnim osjećajima i neugodnim emocijama, znači ostati pribran, pozitivan i nepokolebljiv, čak i u teškim trenucima, razmišljati jasno i ostati usredotočen pod pritiskom (Goleman, 1998, prema Schreirer, 2002). Podrazumijeva ono što medijatori rade u odnosu na izražavanje ili ne izražavanje vlastitih osjećaja, te kako stranama u sukobu pomažu umiriti njihove izražene ili pak neizražene, ali vidljive emocije. Iako predmet medijacije nisu osjećaji njezinih sudionika, prisutnost snažnih neugodnih emocija značajno utječe na medijacijski tijek te može ograničiti postizanje željenog cilja medijacije (Oberda, 2018). Oslobođanje potisnutih neugodnih emocija omogućuje stranama u sukobu da budu skloniji sadržajnijem i racionalnijem razgovoru koji je potreban kako bi medijacija bila uspješna, što se može nazvati i strateškim korištenjem izražavanja emocija, koje koristi postizanju ciljeva i ostvarenju potreba sudionika (Fisher i sur., 2013, prema Oberda, 2018; Schreirer, 2002). Prema Johnson i sur. (2003), medijator bi trebao imati visok stupanj emocionalne inteligencije da bi dozvolio emocijama da izađu u medijaciji. Autori navode kako se neki medijatori odupiru radu sa emocijama temeljem uvjerenja da izražavanje emocija nije potrebno za rješavanje sukoba. Često se radi o medijatorima koji su također i odvjetnici, budući da pravo povijesno gledano nije bilo prijemčivo za izražavanje emocija, dok neki pak medijatori strahuju od vlastitih emocija, pa zbog toga i od emocija drugih (Johnson i sur., 2003). Ovo se ponajviše odnosi na evaluativni model obiteljske medijacije unutar kojeg je glavni cilj sporazum, koji nadjačava sam proces (Milne i sur., 2004). Evaluativni medijatori iznose svoje mišljenje o sukobu sudionicima medijacije, a neki i predlažu rješenja (Lowry, 2004., prema Sladović Franz, 2005.). Oni pomažu stranama u sukobu evaluirati njihove pozicije u svijetlu onoga što će se vjerojatno dogoditi ukoliko ne postignu sporazum, što može biti jako korisno za one sudionike čiji su sukobi više pravne prirode (Linden,

2001, prema Milne i sur., 2004). Ovdje se više koriste individualni susreti, sastanci i naizmjenična medijacija. Lowry (2004, prema Milne i sur., 2004) ističe kako evaluativni proces može biti učinkovitiji u pomaganju sudionicima da postignu sporazum, dati im mogućnost integracije stručnih znanja i savjeta koji su im potrebni, može osnažiti „slabiju“ stranu u sukobu te može dozvoliti stranama da „sačuvaju obraz“ pri donošenju sporazuma. Kritičari pak ističu kako ga određeni medijatori pravne struke odabiru zbog uloge donositelja odluka radije od osnaživanja korisnika, a izražavaju i zabrinutost za legitimnost predviđanja rezultata sudskog procesa, kao i za nepristranost i neutralnost unutar ovog modela (Milne i sur., 2004). Prema Johnson i sur. (2003) potrebno je raditi na unaprjeđenju i korištenju tehnike otpuštanja emocija kao tehnike koja može doprinijeti postizanju sporazuma tijekom obrazovanja za obiteljske medijatore. Rad s emocijama dio je transformativnog modela obiteljske medijacije koji je upravo po tome i specifičan. Za taj model medijacije potrebno je dodatno stručno usavršavanje, te ga češće prakticiraju obiteljski medijatori koji imaju temeljno obrazovanje u području pomažućih zanimanja ili psihoterapije. Transformativni model medijacije specifičan je po tome što medijator ima pasivniju ulogu, odnosno sudionici su ti koji vode, a medijator slijedi, što je razlika u odnosu na strukturirani model medijacije ili evaluativni model u kojem medijator usmjerava tijek postupka (Parkinson, 2014). Cilj medijacije u transformativnom modelu je postizanje individualne promjene strana u sukobu te promjena njihove međusobne komunikacije, a time i rad na njihovom odnosu (Milne i sur., 2004., prema Sladović Franz, 2005.). Pod tim vidom je uloga medijatora vezana uz osnaživanje sudionika u donošenju odluka hoće li i na koji način rješavati sukob, poticati međusobno razumijevanje uloge svakog u sukobu te uvažavanje potreba i interesa svih sudionika (Sladović Franz, 2005). Transformativni model medijacije razvili su Bush i Folger (1996., prema Parkinson, 2014), a kao glavna obilježja tog modela navode: posvećenost osnaživanju i priznanju; prepuštanje odgovornosti za ishod medijacije stranama u sukobu; svjesno odbijanje osuđivanja načina viđenja ili odluka sudionika, optimističan pogled u odnosu na kompetentnost i motive sudionika, čak i u njihovim „najgorim“ trenucima; dopuštanje izražavanja emocija sudionicima i odgovaranje na njih, ne samo kratko kako bi se izventilirali i prešli na sporna pitanja, već ohrabrujući sudionike da opišu emocije i događaje koji su do njih doveli kako bi radili na međusobnom razumijevanju; ne izvođenje pretpostavki ili zaključaka koji bi vodili u određenom smjeru, već zadržavanje zdrave doze nesigurnosti i postavljanja pitanja; zadržavanje prisutnosti ovdje i sada u interakciji, umjesto pokušavanja rješavanja problema medijator se usmjerava na pojedine izjave pokušavajući ih

razjasniti ukoliko su sudionici nejasni, osjećaju se pogrešno shvaćenima ili se međusobno nisu dobro razumjeli; odgovorljivost na izjave sudionika koje se tiču prošlosti s obzirom da je razgovor o njima vrijedan za sadašnjost; promatranje intervencija kao jedne točke većeg niza konfliktne interakcije pri čemu se konflikt najčešće kreće u krugovima, a ne prema naprijed; osjećanje uspješnosti kada dođe do osnaživanja i priznanja, umjesto definiranja uspjeha u terminima postizanja sporazuma. Kritičari transformativnog modela navode da je navedeni model zapravo terapija, a ne medijacija, dok neki preispituju i primjerenost pretpostavke da sudionici zapravo žele promjenu (Milne i sur., 2004). Korištenje drugih savjetodavnih intervencija i medijacije naziva se kombinirani model obiteljske medijacije (Shienvold, 2004., prema Sladović Franz, 2005.) Tada se uloga obiteljskog medijatora razlikuje unutar susreta ili od susreta do susreta kada on može biti u ulozi facilitatora procesa medijacije, zastupati dječje interese ili može uključiti druge odgovarajuće stručnjake tijekom provedbe postupka (Sladović Franz, 2005.). Jedan od nedostataka koji se navode za ovaj model je izbljeđivanje osnovnih načela medijacije poput neutralnosti, povjerljivosti, osnaživanja i samoodređenja (Milne i sur., 2004).

Jednom od važnih kvaliteta obiteljskih medijatora smatra se i strpljivost, koja se odnosi na sposobnost medijatora da prati tempo sudionika, odnosno da tempo bude na razini potrebnoj sudioniku koji treba najviše vremena za proces (Saposnek, 2003), što je posebno važno ako se sudionici nalaze u prethodno spomenutim različitim fazama razvoda. Medijatori koji nemaju strpljenja te imaju sklonost požurivati, često propuste priliku za iskazivanje empatije i aktivno slušanje, pritom stvarajući napetost kod jednog ili oba sudionika i mogu utjecati na njihov doživljaj medijatora i sudjelovanje u postupku (Saposnek, 2003).

Raspravljajući o osobnim kvalitetama medijatora, Reitman (2003) izdvaja znatiželju. Navodi kako ona nije tehnika jer, kada bi se koristila na takav način, ne bi bila iskrena. Prema istraživanju Korneeva i sur. (2022), uspješni medijatori su više znatiželjni od neuspješnih. Autorice to objašnjavaju činjenicom da su uspješni medijatori otvoreni novim informacijama i usmjereni postojećim znanjima, spremni su učiti nove stvari i razvijati se. Oni uče, reflektiraju i analiziraju svoje aktivnosti, zainteresirani su za svoj rad i u njemu pokazuju kreativnost (Korneeva i sur., 2022).

Sposobnost istovremenog razmišljanja o više aspekata medijacije poželjna je u medijacijskom procesu zbog njegove složenosti (Reitman, 2003). To znači da medijatori trebaju obavljati više aktivnosti istovremeno, razmišljati o perspektivi svakog sudionika, a koje često imaju malo toga zajedničkoga te su obično kontradiktorne ili međusobno isključive. Osim upravljanja interakcijom među sudionicima, treba voditi računa i o dinamici pregovora, komunikacijskim problemima, neverbalnoj komunikaciji, rodnim, kulturalnim i drugim specifičnostima i preprekama, kao i pravnim i drugim činjenicama koje su povezane sa sukobom (Hoffman, 2003). Osim nastojanja da se usmjere na sadržaj onoga o čemu se raspravlja u medijaciji, iskusni medijatori znaju da se u pozadini nalaze suštinski problemi koje je važno raspraviti kako bi se postiglo trajnije rješenje sukoba (Reitman, 2003).

Saposnek (2003) izdvaja da, iako se doima očitim, biti pouzdan je važna kvaliteta koju treba imati medijator, a uključuje organiziranost, odgovornost, responzivnost, pridržavanje obećanja i obveza, iskrenost i točnost u informiranju te priznavanje neznanja. To sudionicima dozvoljava otkrivanje važnih informacija, znajući da one neće biti upotrijebljene protiv njih te im implicitno daje dozvolu da se mogu osloniti da će medijator pomoći u razrješavanju njihovog sukoba na najpošteniji i najučinkovitiji način (Saposnek, 2003).



### 1.3. Medijatorski stil

Obiteljska medijacija kao postupak rješavanja sukoba može se provoditi na različite načine, pa se tako razlikuju modeli koji se, između ostaloga, koriste kako bi se odredio stil medijatora i njegov pristup radu (Sladović Franz, 2019). Saposnek (2003) navodi da svaki medijator, nakon što je usvojio znanja i vještine potrebne za provođenje medijacije, kroz praksu izgrađuje svoj vlastiti stil. Medijatorski stil odnosi se na skup međusobno povezanih strategija koje stručnjak koristi provodeći medijaciju. U odnosu na svoju ulogu u medijaciji, medijatori su obično predani određenom pristupu, no postoje dokazi da često nisu svjesni svojih stilskih odnosno ponašajnih sklonosti, kao i da mnogi od njih upotrebljavaju isti stil od slučaja do slučaja, unatoč različitim sukobima i njihovoj dinamici (Kressel, 2006). U stručnoj literaturi postoji mnogo različitih podjela medijatorskih stilova, pa tako primjerice, u podjeli u odnosu na strukturu i vođenje medijatora razlikuju se direktivni stil, u kojem medijator određuje i drži strukturu koju sudionici slijede i nedirektivni stil, u kojem medijatori manje drže strukturu i znaju slijediti vodstvo strana u sukobu. Neke podjele smještaju stil na kontinuum različitih krajnosti poput usmjerenosti na proces ili na sadržaj ili pak transformativni nasuprot evaluativnom pristupu (MacBeth, 2014). Riskin (1996) je razvio sustav kojim kategorizira različite pristupe medijaciji s obzirom na orijentaciju, strategije i tehnike koje medijatori koriste u svom radu, a radi se o grafičkom prikazu koji obuhvaća dva kontinuum. Na jednom su kontinuumu ciljevi medijacije u odnosu na širinu problema koji se u medijaciji pokušavaju obuhvatiti i razriješiti, tako da je s jedne strane uska definicija problema, a s druge široka. U najužoj definiciji problema, cilj medijacije je sklapanje sporazuma vezanog uz sporna pitanja na način da se uzmu u obzir snage i slabosti argumenata svake od strana i moguća odluka koju bi mogao donijeti sud temeljem činjenica i zakona. Na idućoj se razini definicija problema može proširiti na zajedničke interese sudionika i pitanja važna za daljnju suradnju koja sud vjerojatno ne bi obuhvatio. Treća bi se razina definicije problema usmjerila i na više osobnih i odnosnih pitanja i interesa koji bi stvarali prepreke dolasku do sporazuma, a važna su za buduću suradnju strana u sukobu i mogu unaprijediti njihov odnos. Zbog toga imaju svoju vrijednost čak i ako se ne razriješe sporna pitanja, budući da na takav način sudionici imaju priliku za učenjem i promjenom, što uključuje osnaživanje u smislu samoodređenja te priznavanje situacije druge strane u sukobu. Posljednja razina definicije problema je najšira jer uključuje interese osoba koje nisu sudionici medijacije, ali su s njima povezani. Drugi se kontinuum odnosi na ulogu medijatora i

podrazumijeva medijatorove aktivnosti, odnosno strategije i tehnike koje koristi kako bi se razriješio problem. Na jednoj je krajnosti evaluativna uloga medijatora kojom izravno utječe na ishode medijacije, dok je na drugoj strani facilitativna uloga medijatora odnosno ponašanja koja potiču pregovore strana u sukobu ili na samom kraju tog kontinuuma, ponašanja s ciljem međusobne komunikacije i razumijevanja strana u sukobu.

Govoreći o medijacijskim stilovima po kojima se medijatori razlikuju, često se spominje podjela na: a) medijatore čije je ponašanje usmjereno na rješavanje problema ili b) ono usmjereno na odnos (Kressel, 2006). Medijatorski stil usmjeren na rješavanje problema daje prednost otklanjanju prepreka nastojanjima strana u sukobu da postignu sporazum, što predstavlja problem koji se mora riješiti, kroz medijatorov aktivan rad na spornim pitanjima na način da oblikuje i iznosi prijedloge, a koristi i taktike stvaranja pritiska. Ovaj stil karakterizira aktivna uloga medijatora koji djeluje s ciljem usmjeravanja sudionika na pregovaranje, imajući pritom na umu da se sudionici trebaju nositi i s vlastitim osjećajima i međusobnim odnosom. Unutar medijatorskog stila usmjerenog na rješavanje problema, razlikuju se tri glavna podtipa: facilitativni, evaluativni i strategijski (Kressel, 2006). U facilitativnom podtipu (Riskin, 1996., prema Kressel, 2006) stila usmjerenog na rješavanje problema, medijatori su usmjereni na pomaganje stranama u sukobu da prepoznaju i izraze interese i potrebe, pod pretpostavkom da će to iznjedriti zajedničke interese i prostor za pregovaranje. Naglašena je neutralnost, kako prema stranama u sukobu, tako i u odnosu na postizanje sporazuma i njegov sadržaj, dokle god su prihvatljivi objema stranama. Ovo je klasični integrativni pristup dolaženju do sporazuma koji opisuju Fisher, Ury i Patton (2003) u svojoj knjizi *Kako do DA*, koja pruža temelj za razumijevanje pregovaranja i uloge medijatora. Facilitativni pristup se najčešće koristi u složenim sporovima koji uključuju strane u sukobu koje će i nadalje biti u nekakvoj vezi, primjerice roditelji u razvodu braka te koje imaju višestruka sporna pitanja. Evaluativni podtip (Riskin, 1996., prema Kressel, 2006) medijatorskog stila usmjerenog na rješavanje problema je visoko direktivan i koristi se najčešće u sporovima u kojima strane u sukobu nemaju zajedničke veze koje će se nastaviti, koji se sukobljavaju oko jednog pitanja, najčešće novca, i gdje je naglasak na brza rješenja kako bi se sačuvalo vrijeme i novac, a prakticiraju ga uglavnom medijatori navikli na autoritet donošenja odluka, primjerice suci u trgovačkim sporovima. Strategijski podtip stila usmjerenog na rješavanje problema počiva na pretpostavci da je destruktivan sukob često rezultat snažnih uzroka kojih strane u sukobu nisu ni svjesne.

Strategijski orijentiran medijator je primarno usmjeren na pomaganje stranama da otkriju skrivene uzroke te njihovo modificiranje do razine koja je potrebna kako bi se postigao sporazum. Povezuje se s medijatorima koji imaju obrazovanje iz, primjerice, psihoterapije ili organizacijskog razvoja i koji rade sa sudionicima u dubokoj međuovisnosti, koje imaju vremena, kapaciteta i motivacije uključiti se u potreban analitički rad. O takvom pristupu prvo se govorilo u medijaciji razvoda te ga se ponekad nazivalo „terapijskim“ modelom, ali se također pojavljuje i u organizacijskom kontekstu (Kressel, 2006). Za razliku od stila usmjerenog na rješavanje problema, odnosni se stilovi manje usmjeravaju na postizanje sporazuma, a više na međusobnu komunikaciju i razjašnjavanje osjećaja i percepcija u pozadini spornih pitanja. Medijatori čiji je stil usmjeren na odnos među sudionicima, teže biti optimistični u odnosu na sposobnost strana u sukobu da sami upravljaju svojim sadržajem sukoba i naglašavaju potrebu strana da same dođu do svojih rješenja, a cilj je obično poboljšanje dugoročne veze između njima. Obilježjima transformativne medijacije možda se najbolje može opisati stil usmjeren na odnos, te je ovaj model ujedno i najpopularniji među ovakvim pristupima ulazi medijatora (Kressel, 2006).

## **II. CILJEVI I ISTRAŽIVAČKA PITANJA**

Cilj ovog istraživanja je steći uvid u vještine i osobne kvalitete obiteljskih medijatora koje doprinose provedbi obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskih medijatora. U skladu s ciljem postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Koje vještine obiteljski medijatori najčešće koriste u postupku obiteljske medijacije i koje smatraju važnima za proces obiteljske medijacije i za postizanje sporazuma u postupku medijacije razvoda braka?
2. Koje osobne kvalitete obiteljski medijatori smatraju važnima za proces provedbe obiteljske medijacije i postizanje sporazuma u postupku medijacije u području razvoda braka?
3. Kako obiteljski medijatori opisuju svoj medijatorski stil?

## **III. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA**

### **3.1. Metoda**

U skladu s postavljenim ciljem istraživanja, korišten je kvalitativni pristup prikupljanja i analize podataka. Za prikupljanje podataka provedeni su polustrukturirani intervjui po prethodno izrađenom protokolu.

#### **3.1.1. Provedba istraživanja i prikupljanje podataka**

U istraživanju je korišten prigodan uzorak obiteljskih medijatora upisanih u Registar obiteljskih medijatora na dan 28. studenog 2023. godine. Kriterij za odabir sudionika bio je obavljanje medijacijske prakse te najmanje dvije godine iskustva provedbe obiteljske medijacije u području razvoda braka.

Poziv na sudjelovanje u istraživanju poslan je na e-mail adrese svih 48 obiteljskih medijatora upisanih u Registar obiteljskih medijatora objavljene na web stranici Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike na dan 28. studenog 2023. godine. U pozivu je predstavljena svrha i cilj istraživanja, predstavljeni su kriteriji za sudjelovanje, način sudjelovanja

i očekivano trajanje polustrukturiranog intervjua, razdoblje provođenja istraživanja te zamolba za da se zainteresirani sudionici povratno jave istraživačici za dogovor oko termina provedbe intervjua. Također im je, uz napomenu da će intervju biti sniman, pismeno objašnjena anonimnost i dobrovoljnost sudjelovanja te mogućnost odustajanja u bilo kojem trenutku. Od navedenih 48 adresa, na 3 nije bilo moguće isporučiti poziv, 4 su osobe odgovorile da ne ispunjavaju navedene kriterije, a jedna osoba se javila i bila spriječena doći na termin intervjua, kao i naknadno sudjelovati u istraživanju.

Podaci za istraživanje prikupljeni su u razdoblju od 29. studenog do 14. prosinca 2023. godine, a prikupljali su se tehnikom polustrukturiranog intervjua (Prilog 1). Prvi dio pitanja odnosio se na opće podatke o sudionicima (dob, spol, primarno profesionalno obrazovanje, koji oblik edukacije za obiteljskog medijatora su završili te broj ukupno provedenih obiteljskih medijacija, dužina medijatorskog staža te općenito zadovoljstvo medijatorskim radom na skali od 1-uopće nisam zadovoljan/na do 5-u potpunosti sam zadovoljan/na). Drugi dio se sastojao od 12 otvorenih pitanja koja se odnose na opis znanja i vještina koje obiteljski medijatori najčešće koriste tijekom postupka medijacije, zatim opis vještina za koje misle da najviše doprinose procesu provedbe obiteljske medijacije i one koje doprinose postizanju sporazuma, opis osobnih kvaliteta za koje misle da doprinose provedbi postupka obiteljske medijacije i postizanju sporazuma, poteškoće s kojima se susreću pri primjeni različitih vještina, opis vlastitog medijatorskog stila te preporuke za razvoj cjeloživotnog učenja pod vidom razvoja vještina za provedbu obiteljske medijacije. Intervjui su se održali individualno, *online* sa svakim od 8 sudionika temeljem prethodnog dogovora, sa prosječnim trajanjem od 45 minuta.

Prije početka svakog intervjua, istraživačica je još jednom objasnila svrhu i cilj istraživanja, anonimizaciju podataka te usmeno zatražila suglasnost za snimanje. Intervjui su se vodili prema otvorenim pitanjima iz Protokola, a po potrebi su postavljana dodatna potpitanja. Nakon provedenih intervjua, snimke su bile pohranjene na računalu istraživačice kako bi se napravili transkripti, a potom uništene. Tijekom obrade podataka korištena je anonimizacija, odnosno imena sudionika, drugih osoba, mjesta i ustanova su izostavljeni iz rezultata te je svakom sudioniku dodijeljena šifra prilikom izrade transkripta koja će se kasnije koristiti u obradi i prikazu rezultata.

### **3.1.2. Uzorak**

Istraživanju je pristupilo 8 sudionika, obiteljskih medijatora koji su ispunjavali prethodno navedene kriterije. Prosječna životna dob ispitanika je je 46,9 godina, najmlađi sudionik imao je 37 godina, a najstariji 64 godine. Većina je sudionika ženskog spola (N=7). Prema primarnom profesionalnom obrazovanju, većina sudionika završila je studij psihologije (N=5), dok su tri sudionika završili studij socijalnog rada. Da bi postali obiteljski medijatori, većina sudionika (N=7) završila je poslijediplomsko specijalističko obrazovanje iz obiteljske medijacije, a jedan je sudionik završio „set edukacija Ministarstva i vanjske edukacije u ukupnom trajanju od 180 sati“. Prosječna dužina medijatorskog staža sudionika je 6,125 godina, u rasponu od 2 do 8 godina. Prema procjeni sudionika ukupno su proveli 1062 medijacije, prosječno 132,75, pri čemu ih je sudionik s najmanje provedenih medijacija naveo 35, a onaj s najviše je naveo 300 medijacija. U odnosu na općenito zadovoljstvo medijatorskom praksom, većinom su se sudionici izjasnili zadovoljnim (M=4), 2 su se sudionika izjasnila niti zadovoljnim niti nezadovoljnim, 4 sudionika zadovoljnim, a 2 iznimno zadovoljnim.

### **3.1.3. Metoda obrade i analiza podataka**

Transkripti snimljenih intervjua, odnosno pisani zapisi, bili su osnova za kvalitativnu analizu prikupljenih podataka, koji su podijeljeni na cjeline sukladno istraživačkim pitanjima. Podaci su obrađeni postupkom kvalitativne analize sadržaja. Nakon upoznavanja s podacima kroz čitanje transkripata napravljen je postupak kodiranja na način da su „a) pripisani kodovi empirijskog građi, b) pridruživanje srodnih kodova u kategorije te c) analiza značenja pojmova i kategorija.“ (Laklija i sur. 2011.).

## **IV. REZULTATI I RASPRAVA**

Sukladno istraživačkim pitanjima, podaci su grupirani u pet kategorija: znanja i vještine važne za medijaciju razvoda braka, osobne kvalitete važne za provedbu medijacije u postupku razvoda braka, opis medijatorskog stila, poteškoće s kojima se sudionici susreću i preporuke za razvoj medijacije.

### **3.2.Znanja i vještine važne za medijaciju razvoda braka**

Prvo istraživačko pitanje odnosilo se na vještine koje obiteljski medijatori najčešće koriste u postupku obiteljske medijacije, koje smatraju važnima za proces obiteljske medijacije i za postizanje sporazuma u postupku medijacije u postupku razvoda braka. Sudionici su navodili slijedeća znanja koja bi trebao imati dobar obiteljski medijator: znanja o medijaciji, pretpostavkama, načelima i postupku, znanja iz područja psihologije, znanja o obitelji i razvodu braka, znanja iz područja obiteljskog prava te dodatna specifična znanja. Govoreći o vještinama sudionici su navodili različite vještine koje bi obiteljski medijatori trebali posjedovati, a kategorizirane su u: temeljne komunikacijske vještine, napredne komunikacijske vještine, vještine uspostavljanja odnosa, specifične medijatorske vještine i postupke s ciljem aktivnog upravljanja medijacijom.

Govoreći o znanjima iz područja obiteljske medijacije sudionici su u prvom redu navodili znanja o medijaciji, pretpostavkama, načelima i samom postupku (*...znanja iz područja obiteljske medijacije sigurno.. (I8), Pa znanja o medijaciji, o postupku, načela, pravila, pretpostavke ... (I5).* Zatim, navodili su, znanja iz područja psihologije koja omogućuju razumijevanje dinamike međuljudskih odnosa, razvoja djeteta, komunikacije i sukoba (*..nekakva temeljna psihološka znanja (I2),...znati osnove psihologije (I7), nekakva znanja vezana uz razvoj djeteta (3)*) (*..razumijevanje različitih potreba iz kojih se ljudi ponašaju (I4)*) Znanja iz socijalne psihologije (*I7*), Znanja vezano uz dinamiku odnosa (*I4*), Znanja o komunikacijskim aspektima (*I8*), Znanja o konfliktima (*I8*)). Također, znanja o obitelji i razvodu braka (*..poznavanje toga kako obitelji funkcioniraju, obiteljskih uloga, životnih ciklusa obitelji (I2), Tugovanje oko raspada braka (I7)*). Drugo što su sudionici isticali bila su znanja iz područja obiteljskog prava koja se odnose na znanja postupka razvoda braka (*Imati pravna znanja, kako ide postupak na sudu (I4), ...znanja kakav je sam postupak donošenja odluke o roditeljskoj skrbi (I5)*) i znanja Obiteljskog zakona i pravilnika (*...neke stvari koje se tiču Obiteljskog zakona u postupanjima i što propisuje u smislu prava djeteta i dužnosti, obveza roditelja u odnosu na dijete i slično (I3)*). Manji broj sudionika govorio je o znanjima iz područja psihoterapije i savjetovanja (*... psihoterapijska znanja su od koristi (I7)*), *...savjetovateljska su ona znanja koja mi jako puno pomažu (I1), ...pa savjetovateljske vještine isto, neki komadić uvijek treba (I6)*) kao i znanja o nasilju.

Sva znanja koja su sudionici naveli idu u prilog razumijevanju medijacije kao interdisciplinarnog područja u kojem se koriste znanja iz različitih disciplina kao što su pravo, psihologija. Razumijevanje razvoda braka, ali i u drugih obiteljskih sukoba zahtjeva jedan, možemo reći, holistički pristup u razumijevanju i djelovanju. Stoga se u području medijacije koriste različite teorije kao što su teorije sukoba, pregovaračke teorije, komunikacijske teorije, teorija sustava, teorija igara koje pružaju temelje za razumijevanje sudionika, postupka i procesa medijacije i djelovanje medijatora. Osim teorija, izvori znanja u području medijacije su i istraživanja kao i iskustva medijatora. Poznavanje pravnog okvira važno je za sudionike i za medijatora jer pruža granice unutar kojeg je pregovaranje moguće i određuje prava i odgovornosti uključenih u medijaciju (Taylor, 2002.). Medijatorovo znanje je važno jer ga vodi kroz proces i postupak obiteljske medijacije.

Osim znanja, u medijaciji su važne i vještine kojima medijator vodi postupak. Svi sudionici u ovom istraživanju opisali su kako vodeći postupak obiteljske medijacije najčešće koriste temeljne komunikacijske vještine koje se koriste u profesionalnom pomažućem kontekstu, a to su:

- a) aktivno slušanje (*...prvo slušanje i to posvećeno slušanje, ne samo slušanje sadržaja nego i neverbalne komunikacije u radu, doslovno slušam sadržaj, slušam u tonu s kojom bojom se nešto događa...(I1), sposobnost vještina aktivnog slušanja (I2),... aktivno slušanje jel, sve sastavnice aktivnog slušanja*),
- b) parafraziranje (*...mora imat odlične vještine parafraziranja, to mi se pokazalo silno važnim (I6)...važnim kad parafraziram tu priču osobi (I1), ...parafraziranje,... (I3 i I7)*),
- c) reflektiranje, (*...reflektiranje (I1, I2, I3, I4, I6, I7 i I8), ...reflektiranje onoga što vidite, što prepoznajete (I5)*),
- d) provjeravanje razumijevanja (*...i provjeravanje onoga što smo čuli (I3),...i provjeravam zapravo jesam li dobro razumjela...(I1),...provjeravanje... (I2), ...provjeravanje jesu li dobro shvatili i jedno i drugo..(I4)*),
- e) postavljanje pitanja (*... puno koristim postavljanje pitanja... (I3)*)
- f) sažimanje (*...sažimanje (I2,I3,I4 i I8)*).

Uz temeljne vještine, sudionici su opisivali napredne komunikacijske vještine koje koriste u medijacijskom procesu, a to su:



- a) preoblikovanje (...preoblikovanje (I1,I2), ...i to zapravo vraćanje stranama nekakvim pravim nazivima (I4), ...sposobnost da kad netko nabaci nekakav otrovni komentar, da se iz toga izvuče srž i ono bitno, a otrovnost se baci negdje sa strane (I6)),
- b) normaliziranje (...normaliziranje (I5, I6 i I7 I2 i I8),
- c) parcijaliziranje (...definiranje i operacionalizacija ciljeva (I2), ...pametno rangiranje spornih pitanja, da se zapravo sporna pitanja rangiraju na način da se prvo probaju riješiti ona najmanje sporna (I6)).
- d) povezivanje na zajedničko (...pozivanje na zajedničko (I7)),
- e) fokusiranje (...usmjeravanje i vođenje razgovora (I2), ...uz nekakvo usmjeravanje onda kasnije (I3), ... odnosno vraćanje jer ljudi su vrlo često zapetljani u te svoje priče...i usmjerit na ono na što treba (I5)...pa onda to nekakvo vraćanje na temu (I6))
- f) ohrabrivanje u smislu pohvale i isticanja postignutog (Pohvala kad nekakvu dionicu dobro odrade (I3), Pohvaljivanje za dosad postignute dogovore (I4), Onda ja uvijek naglašavam tipa, dogovorili smo adresu, odlično, to imate dogovoreno, trećinu posla ste odradili, idemo sad na vrijeme...(I6)).

Govoreći o znanjima i vještinama, sudionici su navodili kako im je važno stvoriti odnos sa sudionicima medijacije, i to na način da ozračje bude pozitivno i atmosfera ugodna (stvaranje tog nekakvog pozitivnijeg ozračja (I3), ...i naravno stvaranje pozitivnog ozračja...ugodne atmosfere (I4)), da se prihvaćaju različita mišljenja (da zapravo prvo uspostavlja rapport, taj odnos prihvaćanja da bi onda dobio mandat da vodi.(I2), ...prihvaćanja različitih mišljenja (I4). Navodili su i važnost rada na razvoju osjećaja povjerenosti (Stvaranje osjećaja povjerenosti... (I4)) i pružanje podrške (Da se osjete da ih čuješ da ih podržavaš da ih guraš.. da im možeš pružiti podršku kad je trenutak za podršku (I3), ...da se ljudi osjećaju da im je u tom procesu netko zaista pokušao pomoć (I6)).

Kada govori o profesionalnom razgovoru, Ajduković (2012.b), kao važno obilježje ističe upravo rad na odnosu koji, ukoliko je dobar, kao i dobra atmosfera, povećava motivaciju sudionika. S tim u vezi navodi važnost razvijanja, kako ih naziva, profesionalnih relacijskih kompetencija, a radi se o sposobnosti stručnjaka da:

*vidi svakog korisnika u odnosu prema njegovim vlastitim životnim premisama te da u skladu s tim odredi svoja ponašanja, a da pri tome ne izgubi vodstvo, o sposobnosti stručnjaka da*

*u kontaktu s korisnikom bude autentičan te sposobnost i volju stručnjaka da preuzme vodstvo za razvoj kvalitetnog odnosa (Ajduković, 2012.b:164).*

Medijatori koji su sudjelovali u ovom istraživanju, govoreći o znanjima i vještinama, isticali su upravo taj dio uspostave odnosa sa sudionicima koji im je značajan za vođenje postupka obiteljske medijacije i može se reći, važan dio njihovog odnosa prema sudionicima i postupku. Autentičnost su pritom navodili kao važnu osobnu kvalitetu, što će biti prikazano u rezultatima kasnije. Neki od sudionika su navodili pohvalu, koja je u svrhu ohrabrivanja i isticanja postignutog i zbog toga smještena u napredne komunikacijske vještine.

Opisujući vještine koje koriste, medijatori su navodili cijeli niz vještina koje se mogu smatrati i specifičnim medijatorskim vještinama i intervencijama medijatora s ciljem aktivnog upravljanja postupkom medijacije. Vezno uz vođenje postupka sudionici su navodili:

- prepoznavanje i razlikovanje briga, potreba i interesa (*Vještina izrade mape sukoba (I3), ...u terminima potreba koje prepoznajem ispod toga odnosno provjeravam jesam li dobro prepoznala (I1)...i dopuštanje zapravo stranama da iznesu svoje brige, strahove, potrebe...(I4)... moći prepoznati što se nalazi u podlozi ponašanja (I7), ...prepoznavanje potreba koje korisnici donose u sam proces...(I8)),*
- ravnopravno uključivanje oba sudionika (*...ako slučajno jedan više priča, nastojim to uravnotežiti... mislim na to da su jednako uključeni (I4)...treba dobro znati balansirati između sudionika, ravnotežu održavati u komunikaciji, da podjednako imaju priliku reći svoj dio priče i kako oni vide svoju situaciju (I5)),*
- jasno prezentiranje medijacije (*...jasnoća kako vodim medijaciju, kako ću se postaviti (I8)...da im je jasno što mogu očekivati od obiteljske medijacije, koja je moja uloga, tu posvetim onako...(I4)),*
- poštovanje načela samoodređenja, nepristranosti i neutralnosti (*zaista ono imaš vjeru da ti ljudi zaista autentično znaju što je najbolje za njih... ta famozna neutralnost jest važna(I1),...kako mogu utjecati na načelo nepristranosti i neutralnosti...znači neutralnost u punini (I8), ...naravno, uz nekakvu dozu nepristranosti (I5), ...dopuštanje stranama da oni zapravo sami, uz našu pomoć, donesu taj sporazum ...naša isto tako i neutralnost i nepristranost (I4), ...da vide da mogu sami donijeti svoje odluke (I7)),*

- preusmjeravanje s pozicija na pregovaranje o interesima (*I preusmjeriti, naravno, ako nekad netko zapne u tom svom načinu zagovarajući svoju poziciju. Medijator bi mogao moći pokrenut priču prema i nekim drugim ishodima... (I2), ...i da ih se može pomaknut iz onih pozicija (I3)*),
- procjena pretpostavki za uključivanje u medijaciju (*...baš imala nedavno medijaciju između toliko jako naglašenog ostajućeg i odlazećeg partnera, toliko su bili u različitim pozicijama tugovanja oko raspada braka da je medijacija bila neprovediva, ... I to je isto recimo neka vještina prepoznat (I6), ...tu isto treba dobro znati ocijeniti kad je to baš ono, manipulaciju, sad da je taj proces isključivo tu radi procesa ali samo da što duže traje (I5)) i*
- zagovaranje interesa djece (*Ukoliko se dogodi da neko od rješenja možda bi moglo bit na štetu razvojnih interesa djece, onda se to može, ja to imam običaj radit makar su oni slobodni u svojim odlukama, ipak kao nekakav zagovaratelj interesa djeteta (I2), ... i da ja nekako pokušavam iz ove medijatorske uloge očuvat prava djece (I3)*).
- vođenje procesa pregovaranja (*...sposobnost tog samog vođenja procesa pregovaranja...ali medijator bi morao moć postaviti taj okvir za pregovaranje i zapravo olakšavat da se to dogodi (I2), ...jasnoća definiranog cilja... vještinu na vidi viziju rješenja (I3)* pridavanje značaja dogovaranju (*...ali i prepoznati da su oni tu i da sjede i na neki način pokušavaju razrješiti svoja sporna pitanja i postići dogovor i možda tu naglasiti taj njihov korak da su oni se na to odlučili i da je to zapravo jako dobro i veliki korak (I5), ...ali tu namjeru da oni traže konstruktivno rješenje ću primijetit i dat joj značaj i mislim da onda to na neki način vodi tome da se njih osnaži da idu put sporazuma (I1)*),
- usmjeravanje na budućnost (*...ono usmjeravanje prema budućnosti, (I2)*),
- batna i watna<sup>1</sup> (*...od tih intervencija watna i batna, nju često koristim (I6)*),
- usmjeravanja prema rješavanju (*...je li to što ti sažmeš i definiraš kao neki put prema budućim rješenjima.. (I2), ...organizacijske sposobnosti koje bi bile u cilju držanja nekakve zadane strukture... (I3)*),

---

<sup>1</sup> BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement*) i WATNA (*Worst Alternative to a Negotiated Agreement*) dvije su tehnike koje se koriste u situacijama zastoja u tijeku medijacijskog procesa, može se koristiti tijekom svih faza medijacijskog postupka. Odnosi se na pitanja koja medijator postavlja sudionicima o drugim mogućnostima i izborima koje imaju na umu ukoliko ne postignu sporazum u obiteljskoj medijaciji.

- portretiranje djeteta (*...vještina da ih se gurne da razgovaraju jedno s drugim a ne da se obraćaju medijatoru (I3), ...sam par puta iskoristila tu intervenciju i bila mi je super, portretiranje djeteta i odlična se pokazala...(I6),,*
- privremeni dogovori *...često koristim ove privremene dogovore, oni dovode do transformacije u komunikaciji i stvaranja osjećaja sigurnosti i povjerenja (I8),*
- oblikovanje prijedloga (*...bih rekla aktivno sudjelovanje oko toga da se ponude neke opcije, ..., bez inzistiranja da oni neku od tih predloženih opcija uopće uzmu u razmatranje (I2), ...onaj lijevak, da od svega toga mi nekako s njima dođemo do tog nekakvog sporazuma, rješenja...da ne ponudimo im nekako svoje rješenje a opet mogućnost da im kažemo svoje mišljenje, (i4).*

Odgovori sudionika ukazuju da u medijatorskom radu koriste znanja i vještine koje su ključne za razumijevanje i provedbu postupka obiteljske medijacije. Sudionici uvažavaju načela obiteljske medijacije, a to su dobrovoljnost, povjerljivost, nepristranost i neutralnost medijatora te načelo samoodređenja korisnika, koje podrazumijeva da odlučivanje počiva na sudionicima medijacije. Povjerljivost se odnosi na to da medijator ne smije iznositi ono što je saznao provodeći medijaciju, osim ukoliko se radi o saznanju za ugroženost osobe ili djeteta, kada je to dužan prijaviti nadležnim službama. Jasno komuniciranje načela povjerljivosti i njegovog ograničenja sudionicima medijacije doprinosi razvoju njihovog povjerenja u medijatora (Branica, 2023). Nepristranost podrazumijeva uspostavu ravnoteže moći između strana u sukobu, te iskazivanje jednakog poštivanja u smislu ne davanja prednosti ili zauzimanja strana (Majstorović, 2007) te je posebice važna u situacijama kada se mišljenje medijatora razlikuje od jedne ili obje strane u sukobu da ga ne iskazuje, odnosno ako će ga iskazati, da to bude pažljivo, na razini informiranja, zadržavajući upravo nepristranost. Da bi zadržali nepristranost, potrebno ju je jasno iskazati sudionicima, dati im jednako vremena i pozornosti te im pružiti jednaku podršku (Sladović Franz, 2005.).

Medijacija treba biti dobrovoljni proces u kojemu se sudionici uključuju ukoliko žele pregovorima pokušati riješiti sporna pitanja nakon što su na predmedijacijskom susretu čuli što je medijacija, koja su načela i pravila u postupku te nakon što je obiteljski medijator procijenio da su na strani sudionika ispunjene pretpostavke za sudjelovanje. Pod vidom procjene pretpostavki za uključivanje u medijaciju, dvoje sudionika u intervjuu naglasilo je važnost tzv. predmedijacijskog

postupka (*Mislim da je dobro odrađen predmedijacijski susret dosta zapravo bitan (I4), ... je važan predmedijacijski postupak (I8)*). Svrha predmedijacijskog postupka i jest, osim pojašnjavanja medijacije i donošenja informirane odluke sudionika o tome hoće li sudjelovati u postupku medijacije, procijeniti jesu li ostvarene pretpostavke za sudjelovanje, a to su spremnost na suradnju, kompetentnost sudionika i ravnoteža moći (Parkinson, 2011., prema Breber i Sladović Franz, 2014).

Iako su medijatori uglavnom govorili o svojoj neutralnoj i nepristranoj poziciji, dva sudionika istraživanja govorila su o zagovaranju interesa djeteta. Majstorović (2016), kada govori o važnosti djelovanja medijatora u najboljem interesu djeteta, navodi kako bi medijator trebao usmjeravati roditelje na važnost uvažavanja uloge i mišljenja djeteta. Prema Sladović Franz (2005), roditelji su ti koji su kompetentniji donijeti odluke u odnosu na svoju djecu, a u medijaciji im se može pomoći u tome osnaživanjem roditeljske uloge i odgovornosti.

Upitani za razlikovanje vještina na one koje doprinose procesu obiteljske medijacije i one koje koriste s ciljem usmjeravanja na sporazum, sudionici su kao vještine važne za proces navodili uglavnom temeljne komunikacijske vještine: aktivno slušanje, parafraziranje, sažimanje, provjeravanje razumijevanja te neke napredne komunikacijske vještine, preoblikovanje, normaliziranje i usmjeravanje. Dio je sudionika naveo relacijske kompetencije, odnosno stvaranje pozitivnog ozračja i ugodne atmosfere te osjećaja prihvaćanja i povjerljivosti. Dvoje je sudionika naveo specifične medijatorske vještine i intervencije odnosno definiranje briga, potreba i interesa te je jedna sudionica izdvojila vještinu koja se tiče poticanja uzajamnosti i zajedničke veze među sudionicima.

Vještinama koje doprinose postizanju sporazuma, sudionici su uglavnom navodili specifične medijatorske vještine i intervencije, odnosno vještine koje doprinose poštivanju načela samoodređenja, nepristranosti i neutralnosti, definiranje briga, potreba i interesa, jasno prezentiranje medijacije, strukturiranje, oblikovanje prijedloga, vođenje procesa pregovaranja, parcijaliziranje i pridavanje značaja dogovaranju. Sudionici su govoreći o vještinama koje doprinose postizanju sporazuma u manjoj mjeri navodili komunikacijske vještine, odnosno po jedan je sudionik izdvojio aktivno slušanje, sažimanje, provjeravanje razumijevanja i

preoblikovanje, dok je dvoje sudionika istaknulo ohrabrivanje u smislu isticanja postignutih dogovora.

Neki od sudionika nisu odvajali vještine koje više pridonose procesu ili sporazumu smatrajući da se vještine nadopunjuju i da su sve važne za vođenje postupka (*Meni tu zapravo nema razlike, uvijek dajem prioritet procesu i na njemu pratim ljude, a nikad ih ne pokušavam ja vodit u nekom smjeru, bilo da je to postizanje sporazuma ili deeskalacija neke energije koja je čak i vrlo neugodna i napeta (I1), Jednako bi vrijednima procijenila sve te vještine, dakle jedna bez druge ne može (I2) Pa sve je zapravo onako dosta naglasak na proces, znači mislim da je dosta bitno zbog procesa. A mislim da zapravo to se onda preklapa jer ako proces ide manje više ok, onda će ići i postizanje sporazuma ok, tak da to se jedno preklapa s drugim, sad velim, ponekad u manjoj, ponekad u većoj mjeri, ovisi o situaciji (I5)).*

Obzirom na navedeno, sudionici koji su odvojili usmjerenost na proces i postizanje sporazuma, za proces su važnijima procijenili komunikacijske vještine i relacijske kompetencije, a za sporazum specifične medijatorske vještine i intervencije.

Upitani za učestalost korištenja navedenih vještina sudionici su kao one vještine koje najčešće koriste izdvajali sve komunikacijske vještine, temeljne i napredne. U odnosu na specifične medijatorske vještine, dvoje je sudionika izdvojilo ravnopravno uključivanje sudionika te jedan sudionik jasno prezentiranje medijacije. Jedna je sudionica kao najčešće korištene izdvojila intervencije BATNA I WATNA, skraćenice iz engleskog jezika koje označavaju najbolju alternativu postignutom sporazumu i najgoru alternativu postignutom sporazumu.

Vještine koje najrjeđe koriste sudionici se uglavnom nisu mogli sjetiti (*Sad sam se i sjetila onih koje najčešće koristim, a one koje najrjeđe, na njih sam i zaboravila (I4), Šta najrjeđe koristim, evo nemam pojma jer ne koristim (I6) ...ne mogu se sad sjetit...(I7)*) ili su ih izdvojili vrlo malo u odnosu na prethodna pitanja. Jedna je sudionica navela strukturu i usmjeravanje na budućnost (*...znači potpuno se trudim odustat od bilo kakve strukture, fokusa na budućnost (I1)*), što je u suprotnosti sa strukturiranim modelom, no radi se o sudionici koja je inače i u drugom pomažućem radu usmjerena na emocije i odnos. Jedna je sudionica izdvojila parafraziranje, a jedna intervenciju

portretiranje djeteta (*... portretiranje djeteta i odlična se pokazala ali ko da zaboravim onako nekad, ponese nas priča, ne sjetim se, evo to je recimo nešto što bi stavila da bi voljela češće koristit, nevjerojatno koliko zna bit korisno, a ne sjetim se (I6)*).

### **3.3. Osobne kvalitete važne za provedbu medijacije razvoda braka**

Drugo istraživačko pitanje usmjerilo se na osobne kvalitete koje obiteljski medijatori smatraju važnima za proces provedbe obiteljske medijacije i postizanje sporazuma u postupku medijacije. Sudionici su izdvojili cijeli niz osobnih kvaliteta od kojih neke možemo grupirati na one koje govore o: emocionalnoj samosvijesti, emocionalnoj samoregulaciji, osobinama koje doprinose uspostavi i održavanju odnosa i ostale osobne kvalitete.

U kategoriji emocionalne samosvijesti navodili su sposobnost razumijevanja i nošenja s vlastitim iskustvima kao i svijest o vlastitim snagama i slabostima te utjecaj koji imaju ili mogu imati na medijatorski rad (*...da se znaš nosit sa nekim svojim iskustvima koja su se dogodila, koji su te oblikovali kao osobu i kao medijatora, da budeš u stanju bit sa sobom, (I2)*); Najvažnija kvaliteta je osvješćivanje svojih snaga i slabosti i prepoznavanje kako slabosti mogu utjecati na samo načelo nepristranosti i neutralnosti...*(I8)*). Također, navodili su i važnost emocionalne samoregulacije, što se odnosilo na smirenost i kontrolu nad vlastitim reakcijama tijekom provedbe postupka medijacije (*ja bi rekla smirenost, sposobnost iz te svoje smirenosti regulirat ozračje... Ostati smiren usprkos, ja bih rekla, ostati usidren u miru i nekoj ravnoteži osobnoj bez obzira što sudionici nekad znaju „otić u crveno“, da je medijator taj koji je u stanju ostati i u takvoj situaciji.(I2)*...

Sudionici su istaknuli i važnost kvaliteta za uspostavu i održavanje odnosa, a to su:

- empatija (*nekakva doza empatije prema sudionicima (I5),...da osjete da razumijem da su u mucu i da im je teško (I6)*),
- autentičnost (*najvažnije da dobar medijator treba biti usklađen sam sa sobom za početak...,...i onda je autentično i vjerojatno tako pridonosi samoj uspješnosti. (I1)...da medijator zaista mora bit autentičan... (I6)*),

- prisutnost, (*... a vidim da ima najviše smisla je ta sposobnost medijatora da bude stvarno potpuno prisutan, ovdje i sada u sobi, sa svim što se u sobi događa i to je nešto što je meni najteže, pratit sve, pratit jedno, drugo, dinamiku, pratit sebe u svemu tome i onda nešto s tim napraviti (I1)*),
- usmjerenost na sudionike (*Mislim da to isto je bitno, ja bi to nazvala da sam usmjerena, da sam fokusirana na medijaciju.... da sudionici vide da sam se usmjerila na njih, na razgovor (I5)*),
- vjera u sebe (*...da vjeruje medijator to što radi...i ta nekakva vjera u sebe stvarno stvara tu nekakvu pozitivniju energiju i gura dalje. i onako vjerovanje u ono što govoriš (I3)*),
- opuštenost (*Opuštenost... Mi zapravo u medijaciju donosimo sebe, jel, kakvi smo van s drugima, takvi smo i u medijaciji, na poslu, to je sve što smo mi, mi dajemo sebe (I4)*),
- optimizam (*i kad vidiš da rade destruktivne stvari po sebe, po odnos, po roditeljstvo, a nije lako vjerovat da oni ipak zapravo, da tu ima puno zdravlja koje je prisutno i onda je važno vjerovat u to, opet autentično vjerovat...moj optimizam možda, kao sve te neke nemjerljive strane, ta vjera i to...(I1)*),
- neosuđujući pristup (*i bit s različitim ljudima s ono, jednakim interesom, što god mi mislili o njihovoj priči, to bi recimo bila nekakva otvorenost ili neosuđivanje, nepatologiziranje recimo, to mislim da je važna osobina dobrih medijatora, da na ljude ne gledaju kao patologiju nego ljude u patnji koji iz te patnje se znaju ponašati na vrlo bizarne i na loše načine u odnosu na sebe i sve oko sebe(I1)*),
- otvorenost za različite situacije (*Otvorenost na različite situacije koje će se kroz medijaciju dogoditi, dakle prihvaćanje različitosti..(I2)*)
- pristupačnost (*Pristupačnost...da nam je stalo do ljudi, da se i oni dobro osjećaju, da smo ravnopravni ajmo reć, ... da ne ističemo neku svoju moć..(I4)*).
- vjerovati da je rješenje moguće (*nekakav stav, odlučnost, pozitivno razmišljanje da je postizanje cilja moguće (I3)*).

Nadalje, osobne kvalitete koje su sudionici izdvajali bile su:

- (primjeren) smisao za humor (*... da im se skine nekakav taj teret, ja to radim kroz smisao za humor i sa humorom (I3)...koristit humor...kad osjetim ono atmosferu da paše...(I6)*),
- hrabrost (*hrabrost. mislim, možda sad to zvuči banalno ali stvarno ono, treba bit hrabar za nosit se sa svim različitim ljudima...(I1)*),
- toplina (*Onda toplina..(I2), toplina i srdačnost, pristojno neko ponašanje (I4), ...prvo nekakva toplina na toj čisto ljudskoj razini (I6)*),



- strpljivost (*..imati puno strpljenja...(I7)*),
- fleksibilnost (*fleksibilnost medijatora, to znači da je on taj koji će moći te razlike uvažiti i prilagoditi se tim razlikama (I2)...Da se može prilagoditi...(I3)*),
- intuitivnost (*nekakav osjećaj za, da onako u tijeku razgovora zapravo dobro, dobro procjenjivati... čovjek mora znati dobro čitati ljude, ono da stvarno može prepoznati...i ja odmah na prvu skužim da je nešto čudno, ne mogu to opisati ali skužim da nešto ne štima i to je samo baš to, osjećaj (I5)*)
- pronicljivost (*ja bih rekla pronicljivost..(I7)*).

Sudionici nisu razdvajali osobne kvalitete koje bi bile važnije za provedbu procesa ili postizanje sporazuma u medijaciji (*sve je važno i za proces i za sporazum, sve je povezano (I7)...pa mislim i da procesu i postizanju sporazuma, jednako, ... ali mislim da su jednako važne i za proces i za cilj. (I3)*) ili su ih navodili važnima za proces (*...sve ovo što sam rekla kao neke kvalitete koje ja volim misliti da ih imam, naravno, na kojima još trebam raditi, doprinose dobrom medijacijskom procesu a onda mislim iz tog procesa će sigurno proizaći i neki sporazum (I1)*). Pa ja bih rekla da doprinose procesu, e, a da je sporazum zapravo rezultat tog procesa(I2)) Također, određene su pojmove sudionici svrstavali u profesionalne vještine, a drugi u osobne kvalitete, primjerice, stvaranje pozitivnog ozračja i ugodne atmosfere (*Misliti da ovaj dio da ipak napraviš i tu nekakvu ugodnu atmosferu i to, da je to više-manje do osobe (I3)*), normaliziranje (*i da im načelno situaciju normaliziraš da im je teško i da je sve to ok, mislim da je to do osobnog stava više nego što je do nečeg drugog*), slušanje (*a opet se vraćamo i na slušanje, to je ono što mi imamo ili nemamo, jel, tu vještinu odnosno osobinu (I4)*). Generalno sudionici su iskazali važnost osobnih kvaliteta za samu medijaciju (*Mi zapravo u medijaciju donosimo sebe, jel, kakvi smo van s drugima, takvi smo i u medijaciji, na poslu, to je sve što smo mi, mi dajemo sebe (I4)*), *Po meni to za početak nisu toliko vještine koliko je neki vrijednosni, neke temeljne vrijednosti koje medijator ima (I1)*, *Tim što mi unosimo u proces ili u postupak medijacije, značajno utječemo na sam postupak...(I8)*.

Medijatori koji su sudjelovali u ovom istraživanju navodili su osobne kvalitete i s njima povezane postupke za uspostavu i održavanje odnosa poput autentičnosti, prisutnosti, vjere u sebe, opuštenosti, otvorenosti za različite situacije, koje bismo mogli nazvati autentičnost/kongruentnost, za koju Arambašić (2022: 367) navodi da različiti autori također koriste i pojmove iskrenost,

prisutnost, jezik prihvaćanja itd., a znači »reagirati na klijenta kao cjelovita osoba«, »biti pomiren sa sobom, ono što jesi, bez pretvaranja ili predstavljanja u iskrivljenom obliku« te se »osjećati ugodno u svojoj koži« u interakcijama s drugima i razgovorima o različitim temama. Vidi se po »tome da radimo ono što mislimo i govorimo, živimo u skladu s tim« te u »dosljednosti, spontanosti, neobranaškom stavu i otvorenosti za različita, tuđa i vlastita, iskustva« (Hackney i Cormier, 2012., prema Arambašić, 2022:367). Također su sudionici navodili kvalitete poput empatije, neosuđivanja, pristupačnosti, a upravo autentičnost, doživljavanje i pokazivanje empatije te bezuvjetno prihvaćanje odnosno uvažavanje su tri Rogersova temeljna preduvjeta za uspostavu i održavanje djelotvornog odnosa između pomagača i klijenta, koje stručnjaci u pomagačkom radu smatraju nužnima za uspostavu i održavanje odnosa povjerenja (Arambašić, 2022.) koji je itekako važan u medijacijskom kontekstu. Naime, pitanje povjerenja je bitno pitanje u medijaciji iz razloga što sukobi utječu na odnos povjerenja među sudionicima. Sudionici ulaze u medijacijski postupak češće s nepovjerenjem prema drugoj strani, nego s povjerenjem, zbog prethodnih odnosa i iskustava koji su obilježeni sukobima. Upravo zbog sukoba, odnosno doživljaja neusklađenosti između ciljeva, doživljaja, uvjerenja, sudionicima medijacije treba vrijeme i poticaj razvoju odnosa povjerenja koje podupire spremnost na suradnju i pregovaranje. Osim poticanja povjerenja među sudionicima, medijator treba raditi i na uspostavi povjerenja prema njemu kao stručnjaku. Osim pokazivanja empatije, autentičnost i prihvaćanje sudionika, razvoju povjerenja doprinose i vještine koje su sudionici opisivali. Vještine kao što su aktivno slušanje i postavljanje pitanja doprinose ukupnom razumijevanju tijekom postupka kako između medijatora i sudionika tako i između samih sudionika.

Neki od sudionika su naveli važnost emocionalne samosvijesti koja se odnosila na samosvijest i svijest o vlastitim snagama i slabostima te samoregulacije. Osim za razvoj odnosa, osobne kvalitete kako je ranije navedeno (npr. Bowling i Hoffman, 2003., Schreirer, 2002., Saponsek, 2002.), su važne i mogu unaprijediti provedbu i razvoj vještina u medijaciji, primjerice emocionalna samosvijest je važna za reflektiranje osjećaja, svijest o osjećajima koje medijator ima u vezi sudionika ili sukoba, a zatim i samoregulacija može biti značajna za npr. održavanje nepristranosti i neutralnosti, a strpljivost za aktivno slušanje. Kressel (2006), u kontekstu medijatorskog stila, navodi da je za medijatora također važno osvijestiti vlastite stavove i odnos prema svojoj ulozi jer u suprotnom može biti opterećen nerealnim očekivanjima od ishoda medijacije vrednujući samo

postizanje sporazuma kao rezultat medijacije. Ovakva samosvijest mu također pomaže jasno opisati svoju ulogu sudionicima medijacije kako bi i sami imali realna očekivanja i svijest o tome što se od njih traži u postupku. Obzirom da se međusobno isprepliću osobne kvalitete, znanja i vještine važne za kvalitetno provođenje obiteljske medijacije, važno je kroz proces obrazovanja raditi na njihovom razvoju, kao i na reflektivnom učenju. Nastavak stručnog usavršavanja i nakon što se kroz obrazovni program steknu kompetencije za provedbu obiteljske medijacije također je značajan za unaprjeđenje stručnog rada. U tom pogledu supervizija medijatorskog rada kao i metoda supervizija mogu imati važan udio.

### 3.4. Opis medijatorskog stila

Medijaciju se opisuje kao strukturirani postupak koji se odvija po fazama u kojima medijator primjenjuje različite vještine i tehnike s ciljem usmjeravanja sudionika prema pregovaranju i postizanju sporazuma oko spornih pitanja. Svaki medijator u taj postupak unosi i dio vlastitog ponašanja, vještina i vrijednosti. Stoga se treće istraživačko pitanje odnosilo na opis vlastitog medijatorskog stila sudionika.

Sudionici zamoljeni da opišu svoj medijatorski stil, govorili su o tome kako vide cilj medijacije. Glavni cilj medijacije opisan je kroz usmjerenost na sudionike, poboljšanje njihovog vlastitog i međusobnog razumijevanja u situaciji razvoda braka i to na način da se:

a) unaprijedi komunikacija među sudionicima (*Cilj je da oni sami nauče, zapravo da steknu iskustvo dobrog međusobnog razgovaranja... pa onda na tome radimo, da se uspostavi ta njihova međusobna komunikacija...; ...imaju promijenjenu komunikaciju a i spremnije rješavaju druge sukobe kasnije (8)*),

b) otvori prostor za razumijevanje ponašanja, međusobnog odnosa i osjećaja (*„glavni cilj bi bio da se njihove potrebe u tome prepoznaju, da im se pomogne razumjeti njihovo ponašanje u svemu tome, i da njihove emocije dobiju prostor, ali sam se ja nekako ipak više dala i nekako iskusila da su puno bolji ishodi medijacije kada se ne pretrči preko odnosa“*)

c) potiče samoodređenje korisnika u donošenju odluka (*i osnažiti da vide da mogu sami donijeti svoje odluke koje su njima u interesu, da kasnije mogu sami..(7)*; „...da ti ljudi zaista autentično znaju što je najbolje za njih (11)“).

Iako se često govori o medijaciji kao cilju usmjerenoj intervenciji, a taj cilj je postizanje sporazuma, medijatori, sudionici u ovom istraživanju su, u manjoj mjeri, govorili i o postizanju sporazuma kao cilju obiteljske medijacije (*„Makar mi je naravno uvijek cilj to da oni nađu neka rješenja vezano uz sporna pitanja s kojima dolaze. To mi je svakako vodilja u cijelom procesu;“ I to je moj autentični cilj, evo, da imaju osjećaj da postoji mjesto i osoba gdje mogu doć i reć svoju muku, a ja ću onda procjenit šta ćemo s tom mukom i kud ćemo je usmjerit.(6)*).

U skladu s prethodno opisanim ciljem medijacije, sudionici su opisivali i medijatorski stil. Dakle, svi sudionici su opisivali usmjerenost na odnos među sudionicima i na proces obiteljske medijacije. Nitko od sudionika nije naveo da je usmjeren na postizanje sporazuma kao glavni cilj medijacije, tako da je i u opisu stila prevladavala usmjerenost na sudionike, njihove potrebe, izražavanje emocija i proces medijacije (*„... vrlo često su to teme iz odnosa kojima nije mjesto u medijaciji, ali ipak je meni iskustvo pokazalo da ako je tu nastao zapetljaj, da onda to treba čak i u medijaciji...; Osobno nisam toliko fokusirana na to da mora izać papir odavde koliko sam fokusirana na to da proces prođe dobro i da atmosfera bude što ugodnija. (6)*; „...više dopustim da kažu o uzrocima zbog kojih je došlo do tog razilaženja, što ih muči, šta ih je mučilo itd, i naravno, provjerim jesu li oboje za to...“(4).

Iako opis medijatorskog stila govori u prilog usmjerenosti na proces medijacije i odnos među sudionicima, sudionici su opisivali i značaj držanja strukture, prolaska kroz faze medijacije i svojoj aktivnijoj ulozi u usmjeravanju sudionika prema pregovaranju i dogovaranju temeljeno na otkrivenim interesima i potrebama (*je jako važna sposobnost tog samog vođenja procesa pregovaranja, znači preuzet odgovornost za to da taj sami proces se dogodi, a sami sadržaj to su, naravno, odgovorni sami sudionici medijacije ali medijator bi morao moć postaviti taj okvir za pregovaranje i zapravo olakšavat da se to pregovaranje i kasnije dogovaranje o tim pregovaranim situacijama konačno i dogodi. (12)*).

S obzirom na dobivene rezultate možemo se složiti s Riskinom (1996) koji navodi kako se većina medijatora ponaša prema prevladavajućoj orijentaciji koja proizlazi iz njihove osobnosti, educiranosti i iskustva, a kada se radi o medijaciji razvoda, mnogi medijatori koji imaju znanja i iskustva iz psihologije ili savjetovanja, oslanjaju se na facilitativnu ulogu sa širokom definicijom problema. Upravo su sudionici u ovom istraživanju po svojoj primarnoj profesiji pomagači tj. psiholozi i socijalni radnici te osim znanja i vještina u području medijacije imaju znanja, vještine i profesionalno iskustvo iz savjetovanja što utječe na njihov medijatorski stil kojeg su svi sudionici opisivali na način koji bi mogli povezati s Riskinovu (1996) facilitativnom orijentacijom.

MacBeth (2014) navodi da se medijatorski stil treba promatrati u kontekstu čimbenika poput vrste sukoba te potreba i reakcija strana u sukobu na određeni pristup. Istraživanje zadovoljstva sudionika medijacije njihovim medijatorom koje su proveli Gale i sur. (2002., prema MacBeth, 2014), pokazalo je da je nezadovoljstvo sudionika proizašlo iz dva različita razloga: neuspjeha medijatora da usmjeri i odgovori na izražene osjećaje te neuspjeha medijatora da održi „red“ na medijacijskom susretu. Mnogim medijatorima je teško ispuniti ta dva cilja istovremeno, odnosno pronaći ravnotežu između dozvoljavanja emocija i njihovog kontroliranja kako ne bi postale preplavljujuće ili ometajuće za pregovaranje. Zbog toga bi, prema MacBeth (2014), stil kojem je smisao to pomiriti bio najadekvatniji, a medijatori se u svom radu ne bi trebali ograničiti na jedan stil već temeljem iskustva kliziti na kontinuumu različitih stilova, koristeći različite tehnike prema potrebama sudionika.

Kresel i sur. (1994., prema Riskin, 1996) su, istražujući medijatorske stilove, došli do saznanja da ispitivani medijatori nisu bili svjesni svojeg stila, odnosno da njihovo ponašanje nije bilo popraćeno svjesnim razumijevanjem onoga što stoji iza njega, kao i da se medijatorski stil može preoblikovati ali samo uz izravne upute ili trening. Medijatori su, tek uz pomoć istraživača i njihovo ukazivanje na određeni stil, mogli izraziti zašto su ga usvojili, stoga bi razumijevanje stilova u medijaciji moglo pomoći medijatorima da osvijeste svoje stil i reflektiraju o vlastitom radu s ciljem njegovog unaprjeđenja.

### **3.5. Poteškoće i preporuke za razvoj medijacije**

Opisujući sukobe s kojima se teško nose, sudionici nisu izdvajali pojedine sadržaje sukoba smatrajući da su u podlozi univerzalne čovjekove potrebe (*u principu kad se odmakneš od sadržaja*

*i odeš na ovaj neki dublji procesni dio, onda sadržaj sam po sebi postane irelevantan a ono što je ispod je zapravo univerzalno svim ljudima pa onda nekako..(I1)) ili su navodili kako se uglavnom bave sukobima vezanim uz ostvarivanje roditeljske uloge nakon razvoda braka, a koji su dijelom i određeni Planom o zajedničkoj roditeljskoj skrbi (uobičajeni sukobi oko toga s kojim će roditeljem stanovati ili kako će provoditi vrijeme s drugim roditeljem, kako će ovaj sudjelovati, kako će komunicirati, to se manje-više ponavlja i to mi je postalo ono, kao neka uobičajena doza ili način na koji sam pozvana raditi (I2)).*

Govoreći o sudionicima s kojima se teško nose u medijacijskom kontekstu, troje je sudionika govorilo o sudionicima koji manje pričaju jer im je s njima teže održavati uravnoteženo sudjelovanje oba sudionika (*lakše mi je sa pričljivima nego sa introvertima...iznimno velika razlika i onda meni u količini izgovorenog stvara, narušava tu neku vagu koju imam i gdje moram davati zapravo jednako vremena i jednom i drugom...s njima mi je baš onako teško (I3) uvijek su izazovniji oni koji su tihi, tiši, koji ne pričaju puno (I5)*). Troje sudionika je govorilo o teškoćama s kojima se susreću kada se u postupak obiteljske medijacije uključe odvjetnici bilo kao sudionici, bilo kao zastupnici sudionika (*...pa su im to i odvjetnici rekli (I3), ...bila sa dvoje odvjetnika, samim tim što je bila prva pa je bila mi još izazovnija...(I4)*).

Većina sudionika opisivala je poteškoće u radu sa sudionicima gdje je upitna ispunjenost pretpostavki za sudjelovanje u medijaciji pod vidom spremnosti na suradnju i ravnoteže moći, bilo da se radilo o nasilju ili o velikoj razlici koja proizlazi iz faze razvoda u kojoj se svaki sudionik nalazi. Sudionici su opisivali i situacije u kojima na predmedijacijski susret dođu sudionici „samo po papir“. Praksa je pokazala da takvih sudionika ima (teško je utvrditi njihov broj, ali kolege medijatori često govore o njima) jer je sudjelovanje na prvom sastanku s obiteljskim medijatorom obvezno prema Obiteljskom zakonu (NN, 103/15, 98/19.) u slučaju razvoda braka roditelja maloljetne djece. Taj prvi obvezni susret obiteljske medijacije ima za cilj informirati sudionike o postupku obiteljske medijacije i time im omogućiti da donesu informiranu odluku o tome žele li sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spornih pitanja koja prate razvod braka. S obzirom da sudionici nemaju obavezu sudjelovati u daljnjem postupku, događalo se i još se događa, da mogući sudionici pristupe predmedijacijskom susretu kao samo jednoj stepenici koju trebaju prijeći

da bi došli do krajnjeg cilja, a to je podizanje tužbe. Tada je njihov nastup i pristup u predmedijacijskom susretu težak za sudionike istraživanja.

Pod vidom boljeg informiranja sudionika o obiteljskoj medijaciji, postoji mogućnost za unaprjeđenje načina prezentacije obiteljske medijacije u koraku prije obiteljske medijacije, dakle tijekom obveznog savjetovanja ili tijekom konzultacija s odvjetnicima gdje obiteljska medijacija može prikazati kao prilika i korisna mogućnost više nego obavezan korak na putu razvoda braka *(teže za odraditi, je kad procijenim da nema te spremnosti na suradnju i onda kad je pokušavam negdje nekako iskopati pa na nekom komadičku...i to kad uđu sa tim stavom, dajte nam samo papir (I6), sa sudionicima koji uopće ne daju priliku (I1) ..i kod ovih drugih koje zovemo visokokonfliktnima (I2)...u radu sa visokokonfliktnim roditeljima (I1)) najgore i najteže mi pada je kad su izmjene planova za djecu ...i onda kad dođu ljudi i sjednu i kad kaže jedan roditelj - ja sam bio na Centru i rekli su mi tamo ako dijete ne želi, ne mora ić... (I3)... kad ne postoji ta ujednačenost u izlasku iz tog odnosa (I2)... isto žene žrtve nasilja, gdje su muževi imali zabranu prilaska (I3).*

Kao poteškoće su sudionici također naveli nedostupnost supervizije, koja bi koristila razvoju njih kao obiteljskih medijatora i razvoju samog postupka. Tako da su svi sudionici kao preporuku istaknuli sustavno omogućavanje i organiziranje supervizije, pri čemu je dvoje sudionika navelo da bi trebali biti supervizirani od strane supervizora koji radi medijaciju, dok je jedan sudionik naveo da bi supervizor trebao biti specijaliziran za određeni model medijacije. Većina je sudionika istaknula značaj i potrebu za intervizijom i međusobnom stručnom podrškom na takav način, a koju također nemaju. Dvoje je sudionika također prepoznalo značaj refleksivnog učenja nakon završetka pojedinih medijacija, a jedan sudionik i provođenje evaluacije s korisnicima *(da ti stručnjaci dobiju edukacije i superviziju... mislim da svaki medijator bi trebao imati kontinuiranu neku superviziju koja je specifična (I2) ...supervizija od strane supervizora koji radi medijaciju (I8).*

O značaju refleksivnog iskustvenog učenja govori Kressel (2000., prema Sladović Franz, 2020), a koje bi se trebalo odvijati na način da se nakon provedene medijacije napravi analiza provedbe i to nakon svakog susreta ili najmanje nakon završetka medijacije. Korisno je u tu svrhu imati unaprijed pripremljen pisani protokol koji bi sadržavao sve važne aspekte analize postupka. Primjerice, Bronson (2010) predstavlja model samoprocjene za medijatore koji se sastoji od pet elemenata zajedničkih svakoj medijaciji: znanje o procesu, upravljanje procesom, analitičke vještine,

empatičke vještine te izgradnja sporazuma te su dodatno predviđeni elementi medijatorove prisutnosti i etičkog ponašanja. Svaki se element sastoji od specifičnih postupaka i pitanja za refleksiju. Osim specifičnih postupaka, pitanja se odnose na osobna uvjerenja i njihov utjecaj, kao i utjecaj postupaka na proces medijacije, namjere i izbore medijatora. Model je prilagodljiv u odnosu na razlike u usmjerenju ili stilu medijatora, sudionicima te predmetu spora.

Osim individualne analize rada, Sladović Franz (2020) navodi kako je refleksivno učenje korisnije ako se provodi zajednički s drugim stručnjacima u paru, timu ili u grupi. Rezultati evaluacije edukativnih supervizija obiteljskih medijatora koje je provela ukazali su na zadovoljstvo supervizanata i njihovu zainteresiranost za nastavak supervizije, a procijenili su je potrebnom kontinuirano kroz šest do osam susreta godišnje (Sladović Franz, 2020).

Sudionici su kao poteškoću navodili i nedostupnost edukacija te ih je većina naglasila potrebu za njihovom organizacijom, pri čemu je dvoje sudionika specifično navelo edukacije iz drugih modela medijacije, jedan sudionik o radu s visokokonfliktnim roditeljima te je jedan sudionik potrebnom procijenio edukaciju iz partnerske terapije (*i mislim da su u obiteljskim odnosima neki modeli, transformativna medijacija ili čak nekad i ovi hibridni modeli su mi prikladniji i zagovaram da se tome u medijatorskoj praksi da veće značenje i da se medijatori osposobljavaju i za to(I2), edukaciju iz partnerske terapije (I7),...konkretna znanja o tome kako provesti proces sa visokonfliktnim roditeljima (I1)*)

Sudionici su iznijeli i neke preporuke za Specijalistički studij obiteljske medijacije za koje iz sadašnje pozicije smatraju da bi im koristile, poput rada na drugim modelima medijacije koji je istaknulo dvoje sudionika, više praktičnog rada i rada na izradi mape sukoba te rada na vještini zadržavanja nepristranosti i neutralnosti u radu s ranije opisanim sudionicima s kojima su imali poteškoće ili situacijama koje se kose sa profesionalnim stavom njih kao stručnjaka (*je na fakultetu važno imati bolji uvid o nekim drugim modelima medijacije jer su oni primjereniji potrebama ljudi u razvodu braka i o tome bi se u startu trebalo informirati na fakultetu i već da tijekom studija manje-više osjetiš kojem pravcu, modelu pripadaš(I1), ...na studiju više praktičnog rada i rada na izradi mape sukoba (I3)... kako ostati nepristran kada sve u tebi govori da moraš reći mislim alo, ej, alo, ne, nije to tako....i onda objasniti ono što se mora objasniti ali na način da zadržim neutralnost, tu mi je, mislim skužim ja i ne samo u tim slučajevima, nego i u drugima...)*)



Većina sudionika je istaknula ograničenost medijacije na postupke razvoda braka te općenito neprepoznatost medijacije kao usluge u široj populaciji. S tim u vezi, četvero je sudionika navelo potrebu da se obiteljska medijacija proširi i na druge vrste obiteljskih sukoba, a dvoje ih je navelo i proširivanje u tom smislu koje bi bilo predviđeno kao mogućnost u Obiteljskom zakonu. Također je većina sudionika izrazila svoju zabrinutost o tome što će biti s obiteljskom medijacijom i hoće li se održati kao usluga zbog najavljenog ukidanja obveznog prvog sastanka u postupku razvoda braka (*Evo, ja nisam imala niti jednu medijaciju van sklapanja plana o zajedničkoj skrbi ili izmjene plana, a mislim da su mogućnosti, ono, stvarno nebrojene (I3), Zakonska podloga koja medijaciju stavlja na njeno mjesto koje joj pripada, Obiteljski zakon sad ide ka izmjenama da ju izbacij iz procesa razvoda, umjesto da ju ubaci u niz procesa kao nekakvu mogućnost za korisnike (I6),... Tako da postoji mala briga kad Zakon više ne bude takav, što će sve s tim biti (I1)...a sad mi se čini da je ovim promjenama koje su najavljene da neće biti više niti tog prvog medijacijskog susreta, što ja pozdravljam u načelu, ali nekako da će iščeznut ta usluga... samo me već sad malo hvata i strah od toga da će to bit velik broj educiranih ljudi, specijalista koji neće imat što radit (I2)*).

Svi su se sudionici izjasnili o potrebi promocije odnosno promicanja usluge obiteljske medijacije među širom javnosti, četvero je sudionika navelo da bi to trebalo biti i među drugim stručnjacima a šestero sudionika i konkretno među stručnjacima Hrvatskog zavoda za socijalni rad (*Pa bilo bi dobro da je medijacija stvarno prepoznata kao usluga u općoj javnosti. To je i moja osobna odgovornost, i odgovornost svih aktera... ali ono čisto da ljudi više dobrovoljno biraju tu uslugu, interesiraju se...(I1)*).

Posljedica ograničenosti usluge obiteljske medijacije na razvod braka, osim već ranije navedene propisane obvezatnosti prvog sastanka, može biti i način informiranja mogućih sudionika o obiteljskoj medijaciji od strane djelatnika Hrvatskog zavoda za socijalni rad i drugih stručnjaka s kojima su u doticaju. Branica, Majstorović i Šimović (2021) u kontekstu medijacije u slučajevima međunarodne otmice djece navode da informacije o obiteljskoj medijaciji u zemljama u kojima se provode, sudionici najčešće dobiju od odvjetnika, sudaca, stručnjaka u službama socijalne skrbi te je upravo zbog nedostatka informacija o obiteljskoj medijaciji važna njihova uloga kako bi ih adekvatno pružili roditeljima i ponudili im mogućnost postizanja dogovora. Javna promocija obiteljske medijacije svakako je potrebna u našem kontekstu.

## V. METODOLOŠKA OGRANIČENJA

Istraživanje je provedeno u kratkom vremenskom razdoblju krajem kalendarske godine što je moglo utjecati na veličinu uzorka na način da se neki od mogućih sudionika nisu uključili zbog nedostatka vremena i previše obveza u razdoblju u kojem se istraživanje provodilo. U istraživanju je sudjelovao mali broj sudionika (N=8) u odnosu na broj obiteljskih medijatora upisanih u Registar obiteljskih medijatora koje vodi Ministarstvo nadležno za poslove socijalne skrbi. Dakle, sudjelovalo je u istraživanju 17% od moguće populacije obiteljskih medijatora. Kako su predmet istraživanja znanja i vještine obiteljskog medijatora te osobne karakteristike mogući su i socijalno poželjni odgovori u želji da se sudionici prikažu što bolji i kompetentniji. Naime, zajednica obiteljskih medijatora je relativno mala i iako su sudionici dobili jasnu uputu da je istraživanje povjerljivo i da će se rezultati prikazati na razini cijelog uzorka nije moguće isključiti mogućnost odgovora sudionika na socijalno poželjan način s željom da se prezentiraju, sebe i svoj rad u što boljem svjetlu. Tome može doprinijeti i okolnost da je istraživanje provela poslijediplomantica, autorica ovog specijalističkog rada koja je i sama zaposlenica sustava socijalne skrbi i to ustanove koja zapošljava druge obiteljske medijatore. Ovim istraživanjem stekao se uvid u to koje vještine i znanja medijatori koriste što je samo jedan segment razumijevanja postupka i procesa provedbe obiteljske medijacije. Stoga i u budućim istraživanjima bilo korisno produbiti razumijevanje korištenja vještina i znanja, u smjeru na koji način sadržaj spornih pitanja, stupanj konfliktnosti, neka obilježja sudionika doprinose upotrebi različitih vještina te kako utječu na proces i ishod obiteljske medijacije. Bilo bi zanimljivo istražiti i perspektivu sudionika i njihov doživljaj postupka obiteljske medijacije i rada obiteljskog medijatora.

## VI. DOPRINOS ISTRAŽIVANJA

Podaci dobiveni kroz ovo istraživanje doprinose razvoju praktičnih spoznaja o vještinama, znanjima i osobinama obiteljskih medijatora iz perspektive samih obiteljskih medijatora. Osim toga, doprinos se očituje i u boljem razumijevanju postupka provedbe obiteljske medijacije. Odgovori na postavljena istraživačka pitanja, a koja se odnose na opis znanja, vještina i osobnih kvaliteta koje obiteljski medijatori najčešće koriste u postupku obiteljske medijacije i koje smatraju važnima za proces obiteljske medijacije i za postizanje sporazuma u postupku medijacije razvoda braka te opisa medijatorskog stila, mogu poslužiti za razvoj programa cjeloživotnog obrazovanja i dodatnog stručnog usavršavanja. Temeljno na dobivenim rezultatima možemo reći da je potrebno aktivno zagovarati superviziju za obiteljske medijatore u sustavu socijalne skrbi s ciljem refleksije i analize medijatorskog rada u pogledu sadržaja i procesa ali i proradi stresnih situacija koje se pojavljuju tijekom medijacijskog postupka. Dobro bi bilo ponuditi mogućnost i razvojno-integrativne i methodske supervizije koja sadrži edukativne elemente koji doprinose razvoju kompetencija. Također, potrebna je snažnija promocija obiteljske medijacije kako unutar sustava socijalne skrbi među stručnjacima s ciljem informiranja o mogućnosti primjene izvan područja razvoda braka, ali i vezano uz postojanje pretpostavki za sudjelovanje u obiteljskoj medijaciji kako bi se medijacija ciljano i svrhovito koristila. Potrebna je promocija medijacije i u široj javnosti kao način rješavanja sukoba i sporova.

## VII. ZAKLJUČAK

Unaprjeđenje medijatorskih vještina te poznavanje osobnih karakteristika koje doprinose provedbi obiteljske medijacije važan su dio osiguranja kvalitete provedbe obiteljske medijacije. U literaturi su opisane vještine koje medijatori koriste u svrhu ostvarenja cilja obiteljske medijacije, a to je postizanje sporazuma o spornim pitanjima koja proizlaze iz sukoba u obiteljima. Vještine koje medijatori koriste obuhvaćaju prikupljanje informacija, pokazivanje empatije, nepristranost, istraživanje i utvrđivanje opcija, poticanje sporazuma te upravljanje procesom (Bronson, 2010). Stoga je cilj ovog istraživanja bio je steći uvid u vještine i osobne kvalitete obiteljskih medijatora koje doprinose provedbi obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskih medijatora. Sudjelovalo je osam obiteljskih medijatora upisanih u Registar obiteljskih medijatora koji obavljaju medijacijsku praksu i imaju najmanje dvije godine iskustva provedbe obiteljske medijacije u području razvoda braka.. Sukladno istraživačkim pitanjima, dobiveni podaci su grupirani u pet kategorija: znanja i vještine važne za medijaciju razvoda braka, osobne kvalitete važne za provedbu medijacije razvoda braka, opis medijatorskog stila, te se dodatno izdvojila kategorija poteškoća s kojima se sudionici susreću i preporuka za razvoj medijacije. Dobiveni rezultati pokazuju da obiteljski medijatori imenuju interdisciplinarna znanja koja su potrebna za razumijevanje dinamike međuljudskih odnosa, razvoja djeteta, komunikacije i sukoba, znanja o obitelji i razvodu braka, znanja iz područja obiteljskog prava te znanja o medijaciji, pretpostavkama, načelima i postupku,.

Vještine koje sudionici najčešće koriste vodeći postupak obiteljske medijacije su one koje se kroz obrazovni proces nadograđuju kao što su komunikacijske vještine i vještine upravljanja pregovorima i rješavanja sukoba koje su ključne za provedbu medijacije. Možemo reći da sudionici navode sve vještine koje su u literaturi opisane kao značajne za provedbu medijacije. Opisujući ih na način kako to čine Kruhonja i Mitchels (2004) sudionici su navodili kao značajne vještine slušanja i opće komunikacije kako bi dali priliku sudionicima da opišu svoje interese i potrebe kao i značaj postavljanja pitanja s ciljem uvida u sadržaj sukoba; zatim vještinu sažimanja i reflektiranja. Rezultati pokazuju kako sudionici ovog istraživanja veliku važnost pridaju vještinama kojima se doprinosi izgradnji odnosa sa sudionicima, odnosno pokazivanje razumijevanja i poticanja međusobnog razumijevanja sudionika te poticanje sudionika na samostalno donošenje odluka. Iako su u opisivanju medijatorskog stila i u opisu vještina sudionici

veliki naglasak stavili na uspostavu odnosa, razumijevanje, pokazivanje poštovanja i uvažavanja različitih pozicija, istovremeno su navodili značaj vještina koje se tiču vođenja i upravljanja postupkom, jasnoće vlastitog izražavanja kao i vještine potrebne u rješavanju problema i upravljanja sukobom te prezentacije s ciljem upravljanja procesom medijacije.

Vežano uz vođenje postupka, sudionici su navodili specifične medijatorske vještine: prepoznavanje i razlikovanje briga, potreba i interesa, ravnopravno uključivanje oba sudionika, jasno prezentiranje medijacije, poštovanje načela samoodređenja, nepristranosti i neutralnosti, preusmjeravanje s pozicija na pregovaranje o interesima, procjena pretpostavki za uključivanje u medijaciju i zagovaranje interesa djece, vođenje procesa pregovaranja.

U odnosu na učestalost korištenja navedenih vještina, sudionici su kao najčešće korištene izdvajali sve komunikacijske vještine, temeljne i napredne, a manjim dijelom i specifične medijatorske vještine poput ravnopravnog uključivanja sudionika i jasnog prezentiranja medijacije.

Sudionici su izdvojili cijeli niz osobnih kvaliteta koje smatraju važnima za provedbu obiteljske medijacije od kojih neke možemo grupirati na one koje govore o: emocionalnoj samosvijesti, emocionalnoj samoregulaciji, osobinama koje doprinose uspostavi i održavanju odnosa i ostale osobne kvalitete. Emocionalna samosvijest odnosila se na sposobnost razumijevanja i nošenja s vlastitim iskustvima kao i svijest o vlastitim snagama i slabostima te utjecaj koji imaju ili mogu imati na medijatorski rad, a emocionalna samoregulacija na smirenost i kontrolu nad vlastitim reakcijama tijekom provedbe postupka medijacije. Kvalitetama za uspostavu i održavanje odnosa sudionici su opisivali empatiju, autentičnost, prisutnost, usmjerenost na sudionike, vjeru u sebe, opuštenost, neosuđujući pristup, otvorenost za različite situacije, pristupačnost i vjerovanje da je rješenje moguće.

S obzirom da se međusobno isprepliću osobne kvalitete, znanja i vještine važne za kvalitetno provođenje obiteljske medijacije, važno je kroz proces obrazovanja raditi na njihovom razvoju, kao i na reflektivnom učenju. Nastavak stručnog usavršavanja i nakon što se kroz obrazovni program steknu osnovne kompetencije za provedbu obiteljske medijacije također je značajan za

unaprjeđenje stručnog rada. U tom pogledu supervizija medijatorskog rada kao i metoda supervizija mogu imati važan udio.

## VIII. LITERATURA

1. Ajduković, M. (2012a). Vještine interpersonalne komunikacije. U: Žižak, A., Vizek Vidović, V. i Ajduković, M., *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu* (93-146). Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
2. Ajduković, M. (2012b). Dijaloški i profesionalni razgovor. U: Žižak, A., Vizek Vidović, V. i Ajduković, M., *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu* (147-182). Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
3. Arambašić, L. (2022). *Svemoć i nemoć komunikacijskog procesa: Priča o zelenom kvadratu i žutom šesterokutu*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
4. Benjamin, R.D. (2003) Managing the natural energy of conflict: Mediators, Tricksters, and the constructive uses of deception. U: D. Bowling i D.A. Hoffman (ur.), *Bringing Peace Into the Room: How the Personal Qualities of the Mediator Impact the Process of Conflict Resolution* (79-134). San Francisco: Jossey-Bass.
5. Blažeka Kokorić, S. (2007). Rješavanje partnerskih sukoba s obzirom na spol partnera, iskustvo i trajanje partnerskog odnosa. *Ljetopis socijalnog rada*, 14 (1): 5-26.
6. Bowling, D. i Hoffman, D.A. (2003). Bringing peace into the room: The personal qualities of the mediator and their impact on the mediation. U: D. Bowling i D.A. Hoffman (ur.), *Bringing Peace Into the Room: How the Personal Qualities of the Mediator Impact the Process of Conflict Resolution* (13-47). San Francisco: Jossey-Bass.
7. Branica, V. (2020). Obrazovanje obiteljskih medijatora u Hrvatskom i međunarodnom kontekstu. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (2): 231-254.
8. Branica, V., Majstorović, I. i Šimović, I. (2021). Obiteljska medijacija i mogućnosti primjene u slučajevima međunarodne otmice djece. *Zbornik PFZ*, 71 (2): 187-220.
9. Branica, V. (2023). *Praktikum obiteljske medijacije*. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
10. Breber, M. & Sladović Franz, B. (2014). Uvođenje obiteljske medijacije u sustav socijalne skrbi-perspektiva stručnjaka. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (1): 123-152.

11. Bronson, S. (2010). Improving Mediator Competence Through Self-Assessment. *Conflict Resolution Quarterly*, 18 (2), 171-179.
12. Cloke, K. (2003). What are the Personal Qualities of the Mediator? U: D. Bowling i D.A. Hoffman (ur.), *Bringing Peace Into the Room: How the Personal Qualities of the Mediator Impact the Process of Conflict Resolution* (49-56). San Francisco: Jossey-Bass.
13. Čudina Obradović, M. i Obradović, J. (2006). Psihologija braka i obitelji. Zagreb. Golden marketing-tehnička knjiga.
14. Ernečić, M. & Patrčević, S. (2013). *Razvod – pogled iznutra*. Koprivnica: Udruga za pomoć djeci i mladeži »Priatelj«.
15. Fisher, R., Ury, W. & Patton, B. (2003). *Kako do DA: Do dogovora pregovorom, a ne predajom*. Zagreb: Neretva.
16. Laklija, M. i sur. (2011). Supervizijski stil i komunikacijski procesi u superviziji iz perspektive supervizora. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2): 365-382.
17. Majstorović, I. (2007). Posredovanje prije razvoda braka: hrvatsko pravo i europska rješenja. *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, 57 (2): 405-456.
18. Majstorović, I. (2016). Obvezno savjetovanje i obiteljska medijacija de lege lata i de lege ferenda. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, 8 (posebni broj): 129-150.
19. Milne, A.L., Folberg, J. i Salem, P. (2004). The Evolution of Divorce and Family Mediation: An Overview. U: J. Folberg, A.L.Milne, i P. Salem, (ur.), *Divorce and Family Mediation: Models, Techniques, and Applications* (3-28). New York: The Guilford Press.
20. Gold, L. (2003). Mediation and the Culture of Healing. U: D. Bowling i D.A. Hoffman (ur.), *Bringing Peace Into the Room: How the Personal Qualities of the Mediator Impact the Process of Conflict Resolution* (183-214). San Francisco: Jossey-Bass.
21. Hocker, L. J. & Wilmot, W. W. (1995). *Interpersonal Conflict*. Wm. C. Brown Communications, Inc.
22. Hoffman, D.A. (2003). Paradoxes of mediation. U: D. Bowling i D.A. Hoffman (ur.), *Bringing Peace Into the Room: How the Personal Qualities of the Mediator Impact the Process of Conflict Resolution* (167-181). San Francisco: Jossey-Bass.
23. Huić, A., Ricijaš, N., & Branica, V. (2010). Kako definirati i mjeriti kompetencije studenata –validacija skale percipirane kompetentnosti za psihosocijalni rad. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 12 (2): 195-221.



24. Johnson, M.E., Levine, S. i Lawrence, R.R. (2003). Emotionally Intelligent Mediation: Four Key Competencies. U: D. Bowling i D.A. Hoffman (ur.), *Bringing Peace Into the Room: How the Personal Qualities of the Mediator Impact the Process of Conflict Resolution* (151-165). San Francisco: Jossey-Bass.
25. Korneeva, Y., Shanova, L. i Skripchenko, N. (2022). Mediators' professional competence and personal qualities in conducting conciliation processes with varying degrees of success. *SA Journal of Industrial Psychology*, 48 (0) : 1-16.
26. Kressel, K. (2006). Mediation Revisited. U: M. Deutsch, P.T. Coleman i E.C. Marcus (ur.), *The Handbook of Conflict resolution: Theory and Practice* (726-756). San Francisco: Jossey-Bass.
27. Kruhonja, K. i Mitchels, B. (2004). *Medijacija u zajednici: prikaz programa s primjerima radionica i radnim materijalima za trenere i trenerice*. Osijek: Centar za mir, nenasilje i ljudska prava.
28. Lažeta, F. (2024). Uloga supervizije u obrazovanju studenata socijalnog rada. Specijalistički rad. Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:199:297478>
29. Oberda, K. (2018). Emotional Intelligence in the process of mediation. *International Journal of Arts & Sciences*, 11 (1): 103-114.
30. Obiteljski zakon. *Narodne novine*, br. 103/15, 98/19.
31. Parkinson, L. (2011). *Family Mediation*. Bristol: Family Law.
32. Parkinson, L. (2014). *Family Mediation*. Bristol: Family Law.
33. Pravilnik o obiteljskoj medijaciji. *Narodne novine*, br. 123/2015
34. Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (2021). *Narodne novine*, br. 29/2021.
35. Reitman, J.W. (2003). The Personal Qualities of the Mediator: Taking Time for Reflection and Renewal. U: D. Bowling i D.A. Hoffman (ur.), *Bringing Peace Into the Room: How the Personal Qualities of the Mediator Impact the Process of Conflict Resolution* (235-243). San Francisco: Jossey-Bass.
36. Riskin, L. (1996). Understanding Mediators' Orientations, Strategies, and Techniques: A Grid for the Perplexed. *Harvard Negotiation Law Review*, 7(1): 6-51.

37. MacBeth, L.E. (2014). *The Art of Family Mediation: Theory and Practice*. Lake Mary: Vandenplas.
38. Saposnek, D.T. (2003). Style and the Family Mediator. U: D. Bowling i D.A. Hoffman (ur.), *Bringing Peace Into the Room: How the Personal Qualities of the Mediator Impact the Process of Conflict Resolution* (245-255). San Francisco: Jossey-Bass.
39. Schreirer, L. (2002). Emotional Intelligence and Mediation Training. *Conflict Resolution Quaterly*, 20 (1): 99-119.
40. Shearouse, S.H. (2003). Comment on „ Emotional intelligence and mediation training by Lori Schreirer in CRQ 20 (1)“. *Conflict Resolution Quaterly*, 20 (4): 501-504.
41. Sladović Franz, B. (2005). Obilježja obiteljske medijacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 12 (2): 301-320.
42. Sladović Franz, B. (2019.). *Modeli medijacije kao psihosocijalne intervencije*. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
43. Sladović Franz, B. (2020). Specifičnosti supervizije obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (2): 255-286.
44. Taylor, A. (1994). The Four Fondations of Family Mediation: Implications for Trainig and Certification. *Mediation Quaterly*, 12 (1): 77-88.
45. Taylor, A. (2002). *The Handbook of Family Dispute Resolution: Mediation Theory and Practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
46. Whatling, T. (2012). *Mediation Skills and Strategies: A Practical Guide*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
47. Žižak, A. (2012). Komunikacijske vještine. U: Žižak, A., Vizek Vidović, V. i Ajduković, M., *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu* (str. 77-91). Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.

## **Prilog 1**

### **Protokol za intervju**

#### **Opći podaci o sudionicima:**

Dob:

Spol:

Primarno profesionalno obrazovanje:

Koju ste završili edukaciju za obiteljskog medijatora ?

Broj ukupno provedenih obiteljskih medijacija:

Dužina medijatorskog staža:

Općenito zadovoljstvo medijatorskom praksom:

1 uopće nisam zadovoljna

2 nisam zadovoljna

3 niti sam zadovoljna, niti sam nezadovoljna

4 zadovoljna sam

5 u potpunosti sam zadovoljna

#### **Pitanja za intervju**

1. Po vašem dosadašnjem iskustvu, što biste rekli, koja znanja i vještine treba imati dobar obiteljski medijator? Što čini dobrog obiteljskog medijatora?
2. Koje od navedenih znanja i vještina mislite da najviše doprinose procesu provedbe obiteljske medijacije i kako?
3. Koje od navedenih znanja i vještina mislite da doprinose postizanju sporazuma i kako?
4. Opišite znanja i vještine vi najčešće koristite tijekom postupka medijacije, a koje koristite najrjeđe?
5. U provedbi medijacije, osim primjene znanja i vještina, medijatori unose i svoje osobne karakteristike i kvalitete. Opišite koje osobine/osobne karakteristike smatrate poželjnima kod obiteljskog medijatora?
6. Koje od tih osobina doprinose procesu provedbe obiteljske medijacije, a koje doprinose usmjerenosti na sporazum?
7. Kako biste opisali glavni cilj obiteljske medijacije? Svoj medijatorski stil, način na koji radite?

8. Ako postoji kontinuum između dvije, nazovimo ih krajnosti, jedna je usmjerenost na postizanje sporazuma, a drugi je usmjerenost na međusobno razumijevanje i potrebe svih uključenih u sukob, kako biste Vi sebe pozicionirali na tom kontinuumu?
9. Opišite s kakvim se sukobima i situacijama, sudionicima lako nosite, a koji su vam teži i izazovniji?
9. Opišite jednu situaciju u kojoj ste imali osjećaj da vam za upravljanje njom treba dodatnih znanja i/ili vještina? Što mislite što vam je konkretno trebalo?
10. Opišite jednu situaciju koja je u vama pobudila pitanja i dileme u radu?
11. Što je vama potrebno da ostanete (i nadalje kvalitetno budete) obiteljski medijator?
12. Na koji način vidite mogućnost za daljnji razvoj obiteljske medijacije i vas kao obiteljskog medijatora? Što vam je na tom putu potrebno? Kako vidite ulogu ministarstva, organizacije u kojoj radite, studija, udruge?

## **IZJAVA O AUTORSTVU**

*Ja, Katarina Anđić, izjavljujem da sam autor/ica specijalističkog rada pod nazivom Doprinos vještina i osobnih kvaliteta obiteljskih medijatora procesu medijacije: perspektiva obiteljskih medijatora.*

*Potpisom jamčim:*

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

*U Zagrebu, \_\_\_\_\_*

*Potpis autora/ice: \_\_\_\_\_*