

# EDUKATIVNE POTREBE MEDIJATORA POČETNIKA

---

**Kotolenko, Tanja**

**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:199:422720>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-04-03**



*Repository / Repozitorij:*

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





Sveučilište u Zagrebu

Pravni fakultet

Studijski centar socijalnog rada

Tanja Kotolenko

SPECIJALISTIČKI RAD

Zagreb, 2024.



Sveučilište u Zagrebu

Pravni fakultet

Studijski centar socijalnog rada

Poslijediplomski specijalistički studij obiteljske  
medijacije

Tanja Kotolenko

# **EDUKATIVNE POTREBE MEDIJATORA POČETNIKA**

Specijalistički rad

Mentorica: prof. dr. sc. Kristina Urbanc

Zagreb, 2024. godina



University of Zagreb

Faculty of Law

Department of Social Work

Tanja Kotolenko

# **EDUCATIONAL NEEDS OF THE MEDIATOR BEGINNER**

SPECIALIST THESIS

Supervisor: prof. dr. sc. Kristina Urbanc

Zagreb, 2024.

## SADRŽAJ RADA

1. UVOD.....	1
2. OBITELJSKA MEDIJACIJA.....	2
2.1. Obiteljska medijacija – definicija i određenje pojma.....	4
2.1.1. Primjena obiteljske medijacije u praksi.....	10
2.1.2. Medijacijski modeli.....	14
2.2. Strukturirani model obiteljske medijacije.....	16
2.3. Prednosti obiteljske medijacije .....	18
2.4. Supervizija i obiteljska medijacija.....	20
2.5. Kompetencije obiteljskih medijatora.....	25
3. ANALIZA EDUKATIVNIH POTREBA MEDIJATORA POČETNIKA.....	29
3.1. Cilj rada.....	29
3.2. Metodologija rada.....	29
3.3. Analiza sekundarnih podataka medijatora početnika.....	30
3.3.1. Specifičnosti učenja medijatorskih kompetencija iz perspektive medijatora početnika.....	30
a) načini i modeli provedbe obiteljske medijacije prema potrebama sudionika.....	30
b) nasilje i (ne)ravnoteže moći među članovima obitelji i modifikacija postupaka medijacije.....	32
c) participacija djece, adolescenata i trećih osoba u specifičnim situacijama.....	33
d) etička pitanjima i načela u pripremi, provedbi i dokumentiranju prakse obiteljske medijacije.....	34
3.3.2. Specifičnosti pripreme i vođenja obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskog medijatora početnika?.....	36
3.3.2.1 Provođenje obiteljske medijacije u su-voditeljstvu.....	
3.3.3. Kako koristiti profesionalnu podršku u pripremi i vođenju procesa obiteljske medijacije .....	40
4. ZAKLJUČAK.....	42
5. LITERATURA.....	44

## **EDUKATIVNE POTREBE MEDIJATORA POČETNIKA**

### **Sažetak:**

*Rad se bavi sistematizacijom vlastitog učenja i stjecanja iskustva u neposrednoj praksi obiteljske medijacije te edukativnim potrebama medijatora početnika u svrhu unapređenja razvoja profesionalnih kompetencija u tom procesu. Za potrebe pisanja završnog rada koristila se kvalitativna metodologija. Analizom sekundarnih podataka obuhvaćene su vlastite bilješke obiteljskog medijatora, izvješća s medijacijskih susreta te bilješke s vlastite supervizije. Vlastito medijacijsko iskustvo sistematizirano je kroz tri istraživačka pitanja: Koje su specifičnosti učenja medijatorskih kompetencija iz perspektive medijatora početnika? Koje su specifičnosti pripreme i vođenja obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskog medijatora početnika? Kako medijator početnik koristi profesionalnu podršku u pripremi i vođenju procesa obiteljske medijacije?*

*Nakon analize prikupljenih podataka proizlazi da sam kroz obrazovni sustav obiteljske medijacije nadogradila postojeće vještine kao što su komunikacijske vještine, vještine slušanja sažimanja, reflektiranja, parafraziranja itd... Razvijala kompetencije pokazivanja razumijevanja te poticanje sudionika na samostalno donošenje odluka.*

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

## **EDUCATIONAL NEEDS OF THE MEDIATOR BEGINNER**

### **Abstract:**

*The study is about systematization of family mediation learning process in direct practice with users and educational needs of family mediator - beginner in order to improve the competence development in that process. The qualitative methodology is used.*

*The mediation inspiration is systematization from three search questions. What are the specificities of learning mediation competences from a perspective of beginner mediation? What are the specificities of preparing and guidance family mediation in perspective the beginner family mediation? How the beginner family mediator used professional support, guidance, and learning the process family mediation. After analyzing the collected data results are that I am through education mediation upgraded existing skills like communication skills, listening skills, compression reflection, paraphrasing etc.. I develop competencies showing understanding and encouraging participants to make independent decisions.*

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

## Izjava o autorstvu rada

Ovime potvrđujem da sam osobno napisala rad:

**EDUKATIVNE POTREBE MEDIJATORA POČETNIKA**

i da sam njegova autorica.

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

Ime i prezime: \_\_\_\_\_ Tanja Kotolenko \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ 2024. godine \_\_\_\_\_



## 1. UVOD

Krajem 2018. godine Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu objavio je natječaj za upis polaznika na poslijediplomski specijalistički studij „Obiteljske medijacije“. Na studij se ima pravo upisati osoba koja je završila diplomski sveučilišni studij socijalnog rada, osoba koja je završila dodiplomski studij socijalnog rada ili drugi dodiplomski studij iz područja društvenih, humanističkih ili drugih znanosti ili osoba koja je završili diplomski sveučilišni studij prava, psihologije, politologije, sociologije, socijalne pedagogije i drugih srodnih društvenih, humanističkih i edukacijskih područja.

S obzirom na to da sam zadovoljavala uvjetima natječaja odlučila sam riskirati, prikupiti dokumentaciju, napisati motivacijski esej i poslati na adresu Pravnog fakulteta. Nakon zadovoljavanja formalnih uvjeta pozvana sam na intervju. Intervju je prošao u ugodnom razgovoru u kojem sam upoznata s programom specijalističkog studija, u kojem sam predstavila sebe te razloge i motivaciju upisa obiteljske medijacije. Na moje veliko iznenađenje profesorice su pohvalile moje motivacijski esej te navele da sam lijepo i smisleno objasnila razloge upisa. Nakon toga obavijestile su me da nema prepreke moga upisa.

Dolaskom na razgovor nisam imala prevelika očekivanja jer sam smatrala da ako ne uspijem tada, postoji za par godina nova šansa. Međutim, nakon razgovora dobila sam početni elan i želju da se potrudim da navedeni poslijediplomski i studij završim i da nakon toga krenem u nove avanture.

Ovaj uvodni dio pišem zato što sam željela u kratkim crtama prezentirati svoju motivaciju za upis studija. Prvi od razloga upisa jest cjeloživotno učenje i usvajanje novih znanja i vještina. Nakon gotovo deset godina radnoga staža i promjenama radnih mjesta imala sam priliku raditi u Hrvatskom zavodu za socijalni rad (Centar za socijalnu skrb) na odjelu za zaštitu odraslih i starijih osoba, u Prenocištu za beskućnike i u Domu za starije i nemoćne osobe te je došlo vrijeme da krenem u nove izazove i na usvajanje novih znanja koji će mi omogućiti promjenu radnog mjesta kao i nadogradnju mene kao stručnjaka. Smatrala sam da raspoložem dovoljnim kapacitetima i radnim iskustvom koje će mi omogućiti da kroz proces učenja steknem kompetencije potrebne za obiteljskog medijatora.

Kako bih zaokružila putovanje kroz studij, u nastavku rada baviti ću se sistematizacijom vlastitog učenja i stjecanja iskustva u neposrednoj praksi obiteljske medijacije te edukativnim potrebama medijatora početnika.

## 2. OBITELJSKA MEDIJACIJA

Hrvatsko zakonodavstvo ima dugogodišnju praksu u pružanju podrške obiteljima u kriznim situacijama, osobito u slučajevima razvoda braka, pri čemu je zaštita djece uvijek bila ključna. Tijekom godina neke odredbe vezane uz pomoć obitelji u krizi u vezi s razvodom braka su se promijenile kroz različite zakonske propise (Čulo Margaletić 2021.b:67). Moderna obiteljska medijacija kao strukturirani proces postala je istaknuta u 20. stoljeću. Stručnjaci iz područja obiteljske medijacije počeli su prepoznavati potencijal ovog pristupa u rješavanju obiteljskih sukoba. Jedan od ključnih trenutaka u povijesti obiteljske medijacije dogodio se 1970.-ih godina u Sjedinjenim Američkim Državama. Tijekom tog vremena, stručnjaci u području obiteljskog prava i psiholozi počeli su promovirati ideju medijacije kao alternative tradicionalnom sudskom procesu u rješavanju obiteljskih sporova. Ovo razdoblje bilo je obilježeno naglim porastom razvoda i potrebom za novim pristupima u rješavanju sukoba između bračnih drugova, roditelja i djece. Zakon o braku i porodičnim odnosima (dalje: ZBPO) iz 1979. sadržavao je detaljne odredbe o mirenju kao postupku koji je prethodio razvodu braka (Čulo Margaletić 2021.b).

Odredbe su se uglavnom fokusirale na razgovore o uzrocima problema u bračnim odnosima i na pronalaženje načina za njihovo rješavanje i pomirenje. Ako pomirenje nije bilo moguće, glavni cilj mirenja bio je nastojanje da bračni drugovi postignu sporazum o čuvanju, odgoju i uzdržavanju maloljetne zajedničke ili posvojene djece ili djece nad kojima je roditeljsko pravo produženo (čl. 63. Zakon o braku i porodičnim odnosima, NN 11/78, 27/78, 45/89, 59/90, 25/94 i 162/98, dalje ZBPO). Tijekom 1980.-ih i 1990.-ih godina obiteljska medijacija postala je sveprisutna i priznata kao koristan alat za rješavanje raznih obiteljskih sukoba, uključujući razvod, roditeljsku skrb, uređenje imovinskih odnosa i komunikacijske probleme. Mnoge zemlje usvojile su propise koji podržavaju i potiču korištenje obiteljske medijacije u pravnom sustavu. Obiteljskim zakonom iz 1998. godine dolazi do promjene u nazivu te se spominje postupak posredovanja prije razvoda braka, bez obzira je li postupak pokrenut tužbom ili sporazumno. Uz to, obveza sudjelovanja u postupku posredovanja odnosi se samo na bračne drugove koji imaju zajedničku ili posvojenu maloljetnu djecu ili djecu nad kojom roditelji ostvaruju roditeljsku skrb nakon punoljetnosti (Majstorović, 2007:413).

Obveza centra za socijalnu skrb (danas Zavoda) bila je da pokuša usmjeriti bračne drugove na postizanje dogovora, za slučaj da ne dođe do njihova pomirenja tijekom posredovanja, o tome s kime će njihovo dijete živjeti, o njegovu uzdržavanju, ostvarivanju susreta i druženja s

roditeljem s kojim ne nastavlja živjeti kao i o ostalim sadržajima roditeljske skrbi (Čulo Margaletić, 2021.b:68).

U središtu pozornosti zakonodavca pri zakonskom uređivanju postupka posredovanja bila je zaštita djece te je u skladu s time i jedan od osnovnih elemenata toga postupka bila usmjerenost na pokušaj uređenja pravnih posljedica razvoda braka koje se tiču djece. Sporazum roditelja da bi bio prihvatljiv morao biti u skladu s interesima djeteta, što je prihvaćanje standarda najboljeg interesa djeteta koji je postavila Konvencija o pravima djeteta koja je zasigurno bila i uzor zakonodavcu pri kreiranju obiteljsko pravnog propisa 1998. godine (Čulo Margaletić, 2021.b:68). Vijeće Europe snažno podržava široku primjenu ovakvog načina rješavanja sporova, ističući važnost demokratizacije društva koja priznaje građanima sposobnost da odgovorno i miroljubivo odlučuju o sebi i svojoj djeci. Razlog za to je i porast broja razvoda, stoga se naglašava potreba za mogućnostima rješavanja određenih aspekata tih situacija putem izvan sudskih postupaka. Mirenje kao pojavi oblik rješavanja sporova prvi puta je regulirano u nacionalnom zakonodavstvu Republike Hrvatske posebnim propisom – Zakonom o mirenju (NN 163/03, 79/09), koji je stupio na snagu 24. listopada 2003. godine te je izmijenjen 2009. godine. Nakon toga je početkom 2011. godine donesen novi Zakon o mirenju (NN 18/11), koji je u cijelosti stupio na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji, odnosno 1. srpnja 2013. godine.

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

U Hrvatskoj je do sada praksa pružanja obiteljske medijacije bila vezana najčešće za područje posredovanja prilikom razvoda braka (ObZ, NN, 116/03, 17/04, 136/04, 107/07, 57/11, 61/11, 25/13, 05/15) te nije zahvaćala ostale moguće sadržaje obiteljske medijacije iako je naglašena u Preporuci Vijeća Europe br. R (98). Upravo primjena obiteljskog posredovanja u svim sporovima među članovima obitelji (Korać, 2005.). Tijekom 2011. i 2012. godine doneseni su Zakon o socijalnoj skrbi (NN, 57/11, NN, 33/12, 46/13, 49/13) sukladno kojem su se mogle pružati usluge obiteljske medijacije koja je bila definirana kao socijalna usluga koja se pruža u specifičnom postupku rješavanja obiteljskih sukoba uz pomoć educiranog medijatora čiji je cilj postizanje sporazuma o neriješenim sporovima i sukobima za dobrobit cijele obitelji (NN, 57/11, članak 99., točka 1.).

Može se reći da se proširilo područje primjene obiteljske medijacije koja je do tada bila sadržajno predviđena samo u gore spomenutim situacijama razvoda braka. Time se nastojalo da obiteljska medijacija kao socijalna usluga ima preventivni karakter pomažući obiteljima u dobrovoljnom rješavanju sukoba i provedbi sporazuma i neovisno o tome je li nužno ili nije sporazum dostaviti sudu radi potvrde ovršnosti, odnosno je li taj postupak ujedno i način adekvatnog rješavanja sporova iz perspektive sustava pravosuđa.

Zakon o socijalnoj skrbi (NN, 157/13) u popisu socijalnih usluga nema navedenu obiteljsku medijaciju čime se gubi preventivni karakter i poticanje pravovremenog korištenja pregovaranja i medijacije kao metoda pomaganja obiteljima u krizi s obzirom na to da su sukobljavajući obiteljski odnosi često ishodište ili posljedica drugih socijalnih rizika. Obiteljska se medijacija planirala regulirati novim Obiteljskim zakonom čime je otvorena mogućnost rješavanja spornih pitanja u kontekstu razvoda ili prekida izvanbračne zajednice, roditeljske skrbi i ostvarivanja osobnih odnosa te imovinskih i svih drugih pitanja među članovima obitelji. Valja napomenuti da su se određena obiteljska pitanja mogla rješavati i prije opisanih promjena s obzirom na to da su nadležnost i postupak mirenja definirani Zakonom o parničnom postupku, Zakonom o trgovačkim sudovima i Zakonom o mirenju i s obzirom na to da ni jedan od navedenih propisa ne isključuje mogućnost mirenja za bilo koji tip spora (Uzelac i sur., 2010). S obzirom na navedeno, mirenjem odnosno medijacijom mogu se rješavati svi sporovi gdje se govori o pravima kojima stranke mogu slobodno raspolagati (Sladović Franz, 2005.; Uzelac i sur., 2010).

## **2.1. Obiteljska medijacija – definicija i određenje pojma**

Obiteljska medijacija je kratkotrajni postupak koji počiva na procesu rješavanja obiteljskih problema pregovaranjem i olakšavanju komunikacije između članova obitelji u kojem im treća osoba pomaže u identificiranju potreba, briga i strahova te osmišljavanju izvedivih i prihvatljivih rješenja sukoba kako bi se postigao zajednički sporazum i kako bi se izbjeglo da, umjesto strana u sukobu, ako nisu voljni ili se ne mogu dogovoriti, odluku donosi netko treći, najčešće sud (Sladović Franz, 2014:2). Obiteljsku medijaciju provodi obrazovani obiteljski

medijator koji pritom koristi stečena znanja i vještine i slijedi definiran postupak pregovaranja i rješavanja sukoba dok poštuje temeljna načela procesa obiteljske medijacije (Branica, 2020.a). Ajduković i sur. (2017) navode kako je obiteljska medijacija strukturirani proces mirnog rješavanja problema i spornih pitanja između članova obitelji uz pomoć obiteljskog medijatora kao neutralne osobe. Cilj obiteljske medijacije je pronalaženje kreativnih rješenja spornih pitanja i postizanja zajedničkog sporazuma.

Posljednjih 30-ak godina obiteljska medijacija snažno se razvijala u Europi. Mnoge države uključile su pravila o medijaciji u svoja zakonodavstva te se primjeri dobre prakse mogu naći u brojnim državama poput Danske, Nizozemske, Italije, Norveške, Austrije, Poljske, Njemačke, Portugala, Francuske, Španjolske i Švedske (Čulo Margaletić, 2014).

Iako se medijacijske tehnike kao takve koriste stoljećima, formalna medijacija kao tehnika rješavanja spornih pitanja u Europi se koristi tek nekoliko desetljeća, a u nekim zemljama tek nekoliko godina (kao npr. u Hrvatskoj). Medijacija se kao metoda rješavanja sporova još uvijek razvija i usavršava te usklađuje s pravim okvirima (Steffek, 2012). Neke države su brže od drugih prihvatile i usvojile medijaciju kao efikasan model rješavanja sporova, kao npr. Velika Britanija i Nizozemska. Druge zemlje pozornije razmatraju uvođenje medijacije i pokušavaju što bolje regulirati pravne okvire i pravila vezano za provođenje medijacije. Po uzoru na Sjedinjene Američke Države koja je prva krenula s uvođenjem postupka medijacije kao alternativu rješavanja sporova sudskim putem (Steffek, 2012). Obiteljska medijacija bolje je razvijena i više se prakticira u zemljama zapadne Europe i Skandinavije dok je u zemljama istočne Europe u početnim fazama razvoja, iako je većina zemalja polako uvodi u svoju praksu na ovaj ili na onaj način. U nekim državama, obiteljska medijacija se nudi kao mogućnost, ali ne i kao obaveza (Austrija, Belgija, Francuska, Španjolska, Finska, Švedska), dok je u nekima obavezan postupak prije pokretanja razvoda braka kao Norveška i Hrvatska (Čulo Margaletić, 2014).

Čulo Margaletić (2014) navodi da u Belgiji inicijativa za postupak posredovanja dolazi od roditelja ili suca, a na kraju postupka sudac ne može pobijati službeni sporazum o zajedničkom dogovoru, osim ako je on protivan javnom poretku ili najboljem interesu djece. U Njemačkoj obiteljsku medijaciju obično provode lokalne službe, a glavni cilj medijacije je postizanje dogovora o zajedničkoj roditeljskoj skrbi na temelju konsenzusa. U Norveškoj je postupak medijacije obavezan u postupku razvoda braka ako je dijete mlađe od 16 godina.

U Škotskoj je pristup obiteljskoj medijaciji besplatan, a provode ga odvjetnici koji su ovlašteni medijatori, što se financira iz sredstava za besplatnu pravnu pomoć ili se provodi u neovisnim i volonterskim organizacijama. Francuski institucionalni okvir za provedbu obiteljske

medijacije propisuje da je zvanje medijatora službeno priznato putem državne diplome, medijator nije bračni savjetnik niti pravni savjetnik, ne izrađuje socijalne anamneze, niti posreduje u kaznenom postupku. Medijator se bavi obiteljskim pitanjima prije postupaka brakorazvodne parnice. Iako je obiteljska medijacija diljem Europe u različitim stadijima razvoja, razvija se relativno slično, odnosno putem sličnih koraka. Profesionalci koji se bave obiteljskim sukobima, nakon što su otkrili medijaciju, počeli su se povezivati u različita udruženja medijatora s ciljem promicanja i promoviranja medijacije kao efikasne alternative sudskim sporovima. To je rezultiralo uvođenjem medijacije u zakone. Postoje i razlike u zahtjevima obrazovanja obiteljskih medijatora te dok se u nekim zemljama zahtjeva da medijator ima završeno formalno obrazovanje (studij ili specijalistički studij), u drugima se titula obiteljskog medijatora dobiva putem dodatnih edukacija ili kao kolegij u sklopu studija (Branica, 2020.a).

Europski forum za izobrazbu propisuje da izobrazba obiteljskih medijatora mora obuhvatiti najmanje 180 sati edukacije, a dvije trećine se odnose na sam proces medijacije. Potrebno je imati određena znanja iz područja psihologije, sociologije, prava, kao i poznavanje rada drugih stručnjaka uključenih u rad sa sukobljenim stranama. Edukacija obuhvaća stjecanje specifičnih vještina kao što su vođenje i upravljanje procesom, komunikacijske vještine (aktivno slušanje, parafraziranje, prevladavanje zastoja), zadržavanje neutralnosti i nepristranosti, poticanje iskazivanja i produkcije različitih opcija; usvajanje općih znanja o medijaciji- pretpostavkama i načelima, ulozi medijatora. Nakon teorijske izobrazbe potrebno je realizirati najmanje 40 sati praktičnog rada uz redovnu superviziju. Nužan je kontinuirani profesionalni razvoj obiteljskih medijatora radi održavanje kvalitete rada (Branica, 2020.a).

Njemačka je 1992. godine, uz stručnu pomoć medijatora iz Sjedinjenih Američkih Država i Kanade, usustavila BAFM (Bundes Arbeitsgemeinschaft für Familien-Mediation). Članovi moraju proći dvogodišnju edukaciju i imati više od 200 sati praktičnog iskustva. Članovi BAFM-a po profesiji su 50 % psiholozi i 50 % pravници, obiteljska medijacija dostupna je u svim pitanjima odvajanja i razvoda koji uključuje djecu, pravne i ekonomske stvari i većinom u formi interdisciplinarne medijacije. Od 2009. godine, obiteljski suci mogu odrediti strankama u sporu informativni sastanak s medijatorom, sastanci su besplatni, ali nema besplatne pravne pomoći (Čulo Margaletić 2014).

U Švedskoj kvalificirani socijalni radnici zaposleni unutar Obiteljskih ureda pomažu roditeljima tijekom razvoda kako bi postigli dogovor koji bi bio u najboljem interesu djece. Tijekom 3 do 5 sastanaka medijacije, u istu su uključeni medijatori najčešće u paru muško–žensko te pravnik–psiholog, pokušava se postići dogovor, koji bi doveo do rješenja svih pitanja,

a u konačnici predstavljao odluku. Od 1998. godine dogovor postignut tijekom medijacije ima isti pravni status kao i odluka suda, ako je dogovoreni sporazum u interesu djece te ga je odobrio socijalni radnik. U središtu svih odluka mora biti interes djece, stoga je trend da se sastanci medijacije odvijaju uz aktivno sudjelovanje djece, pa i drugih članova. (Parkinson, 2011).

Obiteljska medijacija u zakonodavstvu Republike Hrvatske spominje se 2011. godine kada se uvodi kao jedna od socijalnih usluga u Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 57/11. čl 99.). Pritom se obiteljska medijacija definira kao „socijalna usluga koja se pruža u specifičnom postupku rješavanja obiteljskog sukoba uz pomoć educiranog medijatora čiji je cilj postizanje sporazuma o neriješenim sporovima i sukobima za dobrobit cijele obitelji. Uslugu prema čl. 99. istog zakona pružaju stručni radnici Zavoda, obiteljskog centra i drugih pravnih i fizičkih osoba koje su za to pribavile odobrenje za rad (licencu). U tom trenutku u Republici Hrvatskoj nije bilo organizirane, sistematične obuke za obiteljske medijatore. Tijekom 2012. godine na Sveučilištu u Zagrebu, Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada pokrenut je Poslijediplomski specijalistički studij iz obiteljske medijacije kao reakcija na uočenu sve veću potrebu za uvođenjem kvalitetne obuke za obiteljske medijatore. Izobrazba je uključivala 270 sati teorijske i praktične nastave.

Uz specijalistički studij, provodile su se i edukacije za djelatnike socijalne skrbi u organizaciji „Forum za slobodu odgoja” i nadležnog Ministarstva budući da je nacrt novog Obiteljskog zakona predviđao obavezno uključivanje na prvi sastanak obiteljske medijacije u postupku razvoda braka te je bilo nužno osposobiti dovoljan broj obiteljskih medijatora za područje cijele Republike Hrvatske. Obiteljski zakon iz 2015. uvodi obiteljsku medijaciju te navodi u čl. 54. st. 3. ako ne sastave Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi do okončanja obveznog savjetovanja, bračni drugovi su dužni pristupiti prvom sastanku obiteljske medijacije, osim u slučajevima iz članka 332. Obiteljskog zakona. (NN 103/15).

Također u člancima 331. do 344. istog Obiteljskog zakona razrađuju se temeljne pojmove obiteljske medijacije, način provođenja te potrebnu izobrazbu obiteljskih medijatora. U čl. 331. navodi se kako je „obiteljska medijacija postupak u kojem stranke nastoje sporazumno riješiti spor iz obiteljskih odnosa uz pomoć jednog ili više obiteljskih medijatora. Obiteljski medijatori koji imaju traženu izobrazbu upisuju se u tzv. „Registar” obiteljskih medijatora. To je javna evidencija nadležnog Ministarstva. Upis se provodi na temelju pribavljenog rješenja o osposobljenosti. Također, u istom Zakonu sadržane su odredbe koje odražavaju europske standarde za medijatore. Konkretnije, riječ je o kontinuiranoj edukaciji i usavršavanju obiteljskih medijatora. Od 2011. godine Zakon o socijalnoj skrbi doživio je nekoliko izmjena,

a u zadnjoj verziji NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23 u čl. 87. st. 1. obiteljska medijacija je definirana kao „usluga kojom se u strukturiranom procesu rješavaju sukobi i sporna pitanja između članova obitelji uz pomoć obiteljskog medijatora.” U st. 4. istog članka navodi se da „obiteljsku medijaciju pruža obiteljski medijator u Obiteljskom centru ili kod drugih pružatelja usluga kao nepristrana osoba, upisana u registar obiteljskih medijatora prema zakonu kojim se uređuju obiteljski odnosi. Članak 162. istog Zakona o socijalnoj skrbi propisuje da termin drugi pružatelji usluga podrazumijevaju: dom socijalne skrbi, udruge, vjerske zajednice i druga pravne osobe i te fizička osoba kao obrtnik.

U Hrvatskoj se obiteljska medijacija najčešće koristi u kontekstu rješavanja sporova o roditeljskoj skrbi s obzirom na to da je na temelju čl. 320 st. 3. važećeg Obiteljskog zakona (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23) prvi medijacijski sastanak obavezan ako roditelji ne sklope Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi u postupku obaveznog savjetovanja i ako za medijaciju postoje pretpostavke. Primjena obiteljske medijacije je puno šira i ima prostora obuhvatiti sve oblike obiteljskih prijepora, a ne samo one vezane uz roditeljsku skrb. Radi činjenice da je obiteljska medijacija dobrovoljan postupak i činjenice da su u Hrvatskoj građani nedovoljno dobro upoznati s postojanjem i prednostima samog postupka i dalje ostaje u domeni isključivo roditeljskih sporova.

Upoznavanje sa psihosocijalnim i pravnim posljedicama razvoda braka svakako je potrebno osigurati, ali ne nužno i isključivo unutar procesa obiteljske medijacije, već eventualno kao dio predmedijacije ili obiteljskog savjetovanja. Može se pretpostaviti da je cilj upoznavanja sa psihosocijalnim i pravnim posljedicama razvoda braka, između ostalog, i pokušaj "spašavanja" braka, što je i razvidno iz namjere da se bračni drugovi pomire. Upravo stoga valja obiteljsku medijaciju proširiti i na druga područja obiteljskog života prije nego dođe do količine i vrste sukoba koji vode do razvoda braka. Trajni sukobi i njihovo destruktivno rješavanje jedan su od razloga razvoda braka i pravodobna pomoć kroz obiteljsku medijaciju ima veći potencijal prevencije razvoda braka i očuvanja obitelji (Čulo Margaletić, 2014).



### ***2.1.1. Provođenje obiteljske medijacije***

Obiteljska medijacija u Obiteljskim centrima Republike Hrvatske provodi se na temelju čl. 331. Obiteljskog zakona (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23) kao i na temelju Pravilnika o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (NN 29/2021).

Obiteljsku medijaciju provodi stručno educirani obiteljski medijator koji prema čl. 7. Pravilnika o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (NN RH 29/21) 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 od minimalno 140 sati edukacije, 40 sati supervizirane prakse i 20 sati supervizije.“.

Prema Pravilniku o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije (NN 29/21) izobrazba obiteljskih medijatora obuhvaća:

1. opće kompetencije u svezi pregovaranja, medijacije, područja obiteljske medijacije i medijacije roditeljskih sporova i

2. specifične napredne kompetencije u području obiteljske medijacije.

Opće kompetencije odnose se 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.

Specifične kompetencije odnose se 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.

Prema istom Pravilniku (NN 29/21) obiteljska medijacija pokreće se na zahtjev osobe koja se želi uključiti u postupak obiteljske medijacije, koji se podnosi u pisanom obliku. Svaki sudionik može odustati od daljnjeg sudjelovanja u obiteljskoj medijaciji u bilo kojem trenutku.

Provodi se kao jednokratni medijacijski sastanak ili kao višekratni medijacijski proces. Jedan medijacijski sastanak provodi se u trajanju do 120 minuta, ovisno o složenosti prijepora. Višekratni medijacijski proces sastoji se od dva do pet, a iznimno, ako je izgledna mogućnost postizanja sporazuma, do osam sastanaka tijekom nekoliko tjedana, u vremenskim intervalima između susreta, u pravilu svaka dva do tri tjedna, a po potrebi i češće. Obiteljska medijacija se može provoditi kroz zajedničke susrete obiteljskog medijatora sa svim sudionicima u prijeporu ili kroz odvojene susrete kada je prisutan obiteljski medijator i jedna strana u prijeporu. Može se provoditi i u obliku su-medijacije kao zajednički oblik rada dvaju obiteljskih medijatora u cilju postizanja što većeg stupnja nepristranosti i oblikovanja poželjne međusobne komunikacije sudionika.

Obiteljska medijacija obustavlja se na zahtjev bilo kojeg sudionika ili ako obiteljski medijator procijeni da je naknadno nastupio jedan ili više razloga za neprovođenje obiteljske medijacije.

Prema članku 12. Pravilnika o obiteljskoj medijaciji (NN 29/21) o provedenoj obiteljskoj medijaciji medijator sastavlja izvješće koje mora sadržavati sljedeće podatke:

- osobna imena i osobni identifikacijski broj stranaka koje su sudjelovale u obiteljskoj medijaciji

- predmet obiteljske medijacije
- broj i duljina trajanja održanih sastanaka obiteljske medijacije
- redovitost dolaska na sastanke obiteljske medijacije
- sudjelovanje djeteta u procesu obiteljske medijacije sa svrhom izražavanja vlastitog mišljenja te podatak da je medijator informirao stranke o njihovoj obvezi da vode brigu o dobrobiti djeteta
- aktivnost stranaka u procesu obiteljske medijacije i usuglašenost stranaka o planu o zajedničkoj roditeljskoj skrbi ili drugom sporazumu
- osobno ime medijatora
- potpis stranaka i medijatora.

Članak 13. Pravilnika o obiteljskoj medijaciji (NN 29/21) navodi da je obiteljski medijator dužan čuvati povjerljivim sve informacije o sadržaju medijacijskih sastanaka, osim ako zakon ne zahtijeva drugačije, osigurati strankama ravnopravan položaj pri sudjelovanju u obiteljskoj medijaciji, provesti predmedijaciju i objasniti sudionicima te provjeriti jesu li razumjeli postupak obiteljske medijacije, način i dobrovoljnost sudjelovanja te utvrditi jesu li ispunjene pretpostavke za provođenje obiteljske medijacije, odnosno jesu li prisutni razlozi za neprovođenje obiteljske medijacije, dužan je obavijestiti Središnje tijelo i sud da će se provoditi obiteljska medijacija u prekograničnim sporovima, te se kontinuirano educirati.

Područja obiteljske medijacije, odnosno, njezin sadržaj vrlo su često preklapajuća i ovisna o sociokulturalnom okruženju obitelji, no mogu se grupirati na sljedeći način:

- Svakodnevni život - podjela odgovornosti za domaćinstvo, briga o djeci, osobni razvoj, usklađivanje osobnih, obiteljskih i profesionalnih ciljeva, raspored obiteljskih financija, povremena promjena uloga, obrazovni planovi i sredstva.
- Odnosi u užoj i široj obitelji - sukobi roditelja i djece, briga o starijoj osobi u zajedničkom kućanstvu, prava djedova i baka na viđanje unuka i nakon razvoda braka, dogovor između braćom i sestrama oko preuzimanja posla ili korištenja zajedničke imovine.
- Pitanja starijih osoba i odrasle djece - odlazak u domove za starije osobe, pomoć u kući, ponovni brak roditelja nakon nekog vremena od smrti supružnika, naslijeđe i uzdržavanje, briga o zdravlju i svakodnevnim potrebama.
- Smrt člana obitelji - pitanja oporuke, način daljnje organizacije života.
- Neplodnost i posvojenje - život bez djece, potpomognuta oplodnja, posvojenje, vjerska pitanja.

- Netradicionalna medijacija - posredovanje u obiteljskim odnosima homoseksualaca (upoznavanje okoline sa životnim stilom, prekid veze - podjela imovine).
- Razvod braka - pitanja koje proizlaze iz prekida bračne zajednice (Sladović Franz, 2005:10).

S obzirom na učestalost primjene obiteljske medijacije u situacijama razvoda braka valja posebno naglasiti najčešća zasebna područja, odnosno sadržaje posredovanja:

- Odvojeni život prije službenog razvoda - privremeno ili trajno mjesto odvojenog života, plaćanje redovnih financijskih obveza, privremeno skrbništvo nad djecom.
- Pitanja ostvarivanja roditeljske skrbi- stvaranje Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi,, posebne obaveze drugog roditelja - zdravstvene ili sportske aktivnosti, trajne ili povremene, obrazovna pitanja, odluke o medicinskoj pomoći i tretmanu.
- Imovina i financije - poštena distribucija vlasništva (npr. nekretnina i pokretnina, namještaja u kući), preuzimanje kredita, uzdržavanje bivšeg supružnika.
- Financijska podrška za djecu - količina, vrijeme plaćanja, ponovno dogovaranje; troškovi školovanja djeteta, odgovornost za izvanredne slučajeve, medicinsko ili životno osiguranje, rješavanje budućih sporova.
- Poslije razvoda - modifikacija financijske i druge podrške, modifikacija roditeljskog rasporeda kontakata s djecom, promjena skrbi za djecu, preseljenje jednog roditelja, novi brak jednog roditelja (Sladović Franz, 2005:11).

Medijacija u prvom redu počiva na interdisciplinarnim spoznajama o sukobima i načinima njihova rješavanja (Ajduković i Sladović Franz, 2003). Nekoliko je teorijskih koncepata utjecalo na razvoj medijacije kao zasebne profesionalne vještine. Najutjecajnija je teorija pregovaranja koju su predstavili Fisher i Ury, (1981); Ajduković i Sladović Franz, (2003), prema kojoj su definirani ključni aspekti principijelnog pregovaranja: 1. odvojiti osobe od problema (zajedničko „napadanje“ problema, a ne međusobno), 2. usmjeriti se na interese, ne na pozicije (početno iskazane pozicije ne odražavaju nužno ono što osobe stvarno žele ili trebaju odnosno interes zbog kojeg zauzimaju određenu poziciju), 3. stvoriti što više opcija (kako bi mogli odabrati onu mogućnost za rješenje sukoba koja zadovoljava sve strane u sukobu) i 4. prihvatiti objektivne kriterije (neovisno o volji bilo koje strane u sukobu, npr. pravni propis, tržišna vrijednost, itd.) (Sladović Franz, 2005).

### **2.1.2. Medijacijski modeli**

Medijacija kao i svaki drugi profesionalni postupak može se provoditi na različite načine. Modeli i pristupi u radu koriste se obično kako bi se odredio stil i pristup radu samog stručnjaka, ali i odgovorilo na vrlo različite potrebe korisnika medijacije. S jedne je strane potreba za razlikovanjem dio profesionalnog identiteta medijatora koja proizlazi iz njegove edukacije i profesionalne vrijednosti. S druge strane zbog prava korisnika na izbor medijatora i modela koji ovisi o njihovim osobnim obilježjima i obilježjima spora koji njima odgovara (Sladović Franz, 2019).

Pod utjecajem različitih prethodnih edukacija, teorija i zakonodavnih rješenja dolazi do provedbe medijacijske prakse u obiteljskom okruženju na vrlo različite načine sve do stvaranja koherentnih modela prakse koji počivaju na jasnim teorijskim konceptima. Modeli medijacije mogu se u praksi provoditi u svom zasebnom obliku, no češće je mješavina pristupa i načina rada ovisno o obilježjima korisnika i specifičnostima spora kao i o kompetencijama samog obiteljskog medijatora. U svim je modelima nužno voditi računa o poštivanju načela i etike obiteljske medijacije (Sladović Franz, 2019).

Milneu i sur., (2004); Sladović Franz, (2005). definiraju ključne modele odnosno vrste obiteljske medijacije i to facilitativni temeljni model medijacije, transformativni model, evaluativni model i kombinirani model.

Mnogi pristupi u medijaciji imaju potencijal pomoći obiteljima da konstruktivno razriješe svoje sukobe. Uspješni medijatori, neovisno o tome zovu li se transformativnim, evaluativnim ili narativnim ujedno i facilitiraju komunikacijski proces kao dio svojega rada te su barem u nekoj mjeri ujedno i facilitativni medijatori. Ako medijator ni na koji način i niti u jednom trenutku nije facilitativan onda se smatra da zapravo niti ne provodi medijaciju odnosno pod tim imenom provodi se nešto drugo (Sladović Franz, 2019).

Facilitativna (olakšavajuća) medijacija najčešće se naziva početni ili temeljni model iz kojeg su nastali drugi medijacijski modeli i pristupi praksi. Osnovne karakteristike facilitativne medijacije da je to model u kojem je medijator usmjeren na proces koji je u funkciji osnaživanja sudionika. Model naglašava odgovornost sudionika za donošenje odluka koje su važne u njihovim životima. Temeljni je zadatak medijatora olakšati komunikaciju i pregovore sudionicima i usmjeriti ih na postizanje sporazuma. Ključne karakteristike zajedničke tim

medijatorima su orijentacija na proces, klijenta, komunikaciju i interese. Facilitativni medijatori nisu emocionalno isključeni i pasivni već je njihova temeljna aktivnost usmjerena na proces, komunikaciju i stvaranje okvira koji osnažuju strane da preuzmu kontrolu nad svojim životom i zadovoljavanje interesa koji su značajni za sve članove obitelji. Time je njegova uloga aktivna i značajna u smislu prenošenja vrijednosti preuzimanja odgovornosti i ravnopravnosti, ali bez izravnog uplitanja u sadržaj (Sladović Franz, 2005).

Evaluativnu medijaciju obilježava usmjerenost na sporazum, a evaluativni posredovatelji, koristeći svoje specifično profesionalno znanje i iskustvo (npr. socijalnog rada ili prava), donose na licu mjesta svoje mišljenje o sukobu i izražavaju ga sudionicima medijacije. Neki medijatori čak i predlažu rješenja ili postavljaju pitanja koja impliciraju određena rješenja. Uključenost medijatora u sadržaj sukoba i iskazivanje profesionalnog mišljenja umanjuje percepciju nepristranosti medijatora te je pitanje trenutka, načina i svrhe izražavanja stručnog mišljenja iznimno važno (Sladović Franz, 2019). Prednost koju pruža evaluativni model medijacije je da je usmjerena na najvažniji cilj medijacije, a to je postizanje sporazuma. Za mnoge se čini da je najkorisniji trenutak u medijaciji kada medijator iskaže svoje mišljenje sudionicima o samom slučaju i kako bi ga mogle riješiti te im pomoći iz njihove pozicije prema drugačijem razumijevanju sukoba i mogućeg sporazuma, dakle iz njihove vlastite perspektive i jedinog rješenja sukoba prema drugačijem. U obiteljskom kontekstu kada medijator iskaže svoje mišljenje o onome što je izgledno da će se dogoditi na sudu tada se sudionici spremnije krenu međusobno pregovarati (Sladović Franz, 2004).

Transformativna medijacija ima za cilj promijeniti kvalitetu interakcija (od negativne i destruktivne u pozitivnu i konstruktivnu) među sudionicima sukoba te promjenu na individualnom planu svakog od sudionika sukoba kako bi se ostvario miroljubiv odnos. Postizanje sporazuma je sekundarno ciljevima osnaživanja i priznavanja. Uloga transformativnog medijatora je osnažiti sudionike kako bi odlučili hoće li i kako razriješiti sukob i promovirati njihovo međusobno uvažavanje i priznavanje kao ljudskih bića s potrebom za validacijom njihovih specifičnih potreba, interesa i uloge u sukobu. Transformativni model ne umanjuje značaj rješavanja specifičnih spornih pitanja već pretpostavlja da, ako medijatori uspiju promijeniti interakciju oko sukoba tada će rješavanje spornih pitanja biti omogućeno bitno lakše i uspješnije kao i provedba dogovora. Značajan je doprinos transformativnog pristupa drugim metodama medijacije u tom što je naglasio empatiju, značaj perspektive drugo i humaniji pristup medijaciji. (Sladović Franz, 2005).

Kombinirana medijacija može se kombinirati i s drugim vrstama intervencija, npr. terapijom, savjetovanjem, procjenjivanjem, arbitražom. Uloga medijatora može biti na svakom od susreta različita (facilitator medijacije, edukator, dječji zastupnik, savjetnik roditeljima), a unutar kombiniranog modela mogu djelovati i drugi stručnjaci, npr. savjetovatelji ili terapeuti, kako bi pripremili roditelje na medijacijski susret ili odvjetnici, kako bi se provjerila prikladnost sporazuma.

Posebna podvrsta kombiniranog modela je i model terapijske medijacije koja se koristi kod parova koji su u visokom stupnju sukoba, te se uz tehnike medijacije koriste i terapijska znanja s ciljem prorade psiholoških sukoba unutar i među članovima obitelji. Za neke je sudionike takav model medijacije nedovoljan, te je potrebno dugotrajnije individualno ili partnersko savjetovanje kako bi se došlo do stupnja u kojem je moguće razgovarati o interesima djece ili provoditi postignuti sporazum o roditeljskoj skrbi i susretima s djecom (Sladović Franz, 2005).

S obzirom na to da je obiteljska medijacija strukturirani postupak u kojem sudionici nastoje sporazumno riješiti obiteljski spor uz pomoć jednog ili više obiteljskih medijatora u nastavku ćemo detaljnije opisati strukturirani model. Riječ je o prevladavajućem medijacijskom modelu u području rada s obiteljima, gdje se pažljivim prolaskom kroz faze medijacije dolazi do sporazuma, a koji je dio nastavnog plana i programa poslijediplomskog specijalističkog studija obiteljske medijacije. Kroz provedbu strukturiranog modela obiteljski medijator koristi znanje i vještine iz različitih teorija kao što su teorije sukoba, teorije pregovaranja, teorija komunikacije. Uz pomoć komunikacijskih alata kao što su aktivno slušanje, reflektiranje, parafraziranje, preoblikovanje, sažimanje, pojašnjavanje, postavljanje otvorenih pitanja medijator osnažuje i motivira sudionike da preuzmu odgovornost za ishod medijacijskog postupka i postignu sporazum (Sladović Franz, 2005).

## **2.2. Strukturirani model obiteljske medijacije**

Svrha strukturiranog modela obiteljske medijacije jest postizanje konkretnih rezultata i praktičnih rješenja, a za što je potrebna učinkovita komunikacija između sudionika. Osnovno obilježje strukturiranog modela medijacije jest usmjerenost na interese, a ne pozicije sudionika te počiva na principijelnom pregovaranju (Parkinson, 2011). Sudionike se traži da iskažu svoje pozicije, a potom se definiraju interesi koji se nalaze u pozadini tih pozicija. Dalje se pronalaze zajednički interesi obaju sudionika i potrebe koje postoje unatoč sukobu.

Cilj svake medijacije jest da oba sudionika izađu kao pobjednici i sklope sporazum s kojim su oboje podjednako zadovoljni Fisher i sur. (2003); Sladović Franz, (2005) navode kako korištenjem tehnika principijelnog pregovaranja medijator ima za cilj odvojiti sudionike od problema pri čemu ih usmjerava na interese, a ne na pozicije te tako stvara ozračje dobrobiti za sve sudionike.

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

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

Nakon faze pripreme slijedi faza uvoda tijekom koje se razjašnjavaju uloge prisutnih sudionika kao i pravila rada obiteljske medijacije te se sudionike upoznaje sa samim procesom provođenja obiteljske medijacije, dobrobitima, mogućim ishodima i alternativama koje im stoje na raspolaganju. Medijator se trudi ostvariti pozitivnu i ugodnu radnu atmosferu, ali ujedno i informira sudionike o pravnim detaljima trenutnog susreta te provjerava da li postoje pretpostavke za provođenje medijacije. Ova faza najčešće traje oko 30 do 45 minuta te završava time da sudionici pristaju na sudjelovanje u postupku medijacije ili ga odbijaju. Ako odbiju sudjelovanje, medijator im uruči izvješće o negativno provedenoj medijaciji s kojim sudionici pokreću sudski postupak pri nadležnom sudu. Isto tako, ako medijator utvrdi da ne postoje pretpostavke za provođenje medijacije, sudionicima uručuje izvješće o obustavi postupka s kojim dalje pokreću sudsku postupak.

Ako su sudionici dali pristanak na sudjelovanje u postupku obiteljske medijacije medijator ih, ovisno o vlastitom načinu rada, poziva da odmah nastave dalje s fazom priče ili zakazuje novi sastanak. U fazi priče medijator poziva sudionike da ispričaju svoja osobna gledišta vezana uz situaciju kako bi se jasnije definirao osnovni problem sukoba i kako bi medijator, ali i sami sudionici, dobili bolji uvid u obiteljsku situaciju, a radi koje se nalaze u postupku medijacije. U ovoj fazi medijator se koristi alatima poput mape sukoba, liste zajedničkih problema, a ovisno o hitnosti problema, prepoznaje se potrebitost i trajnost istih. Ova faza, ovisno o težini, vrsti i količini problema može trajati 1 do 2 susreta pri čemu jedan susret obično traje 120 do 150 minuta. Ako postoji potreba za dva susreta u fazi priče sudionicima uvijek treba ostaviti vremena između ta dva susreta (makar dva tjedna) kako bi imali vremena za procesuirati do sada rečeno. Faza priče može biti izrazito emocionalno zahtjevna za sudionike jer u njoj oni



ponovno proživljavaju situacije koje su dovele do razvoda. Također, ova faza može biti izazovna i za medijatora (posebice ako je neiskusni) jer se mora znati nositi s emocijama sudionika kao i održavati strukturu medijacije, balansirati moć između sudionika te paziti na svoju nepristranost i neutralnost.

Finaliziranje faze priče omogućava prelazak u fazu rješavanja problema/pregovaranja. U ovoj fazi sudionici, uz poticaj medijatora da uvijek uzimaju u obzir potrebe i interese djece, sami predlažu moguća rješenja za problem koji su definirali (npr. s kojim roditeljem će dijete živjeti, kako će biti određeni susreti s roditeljem s kojim ne živi, itd.). U ovoj fazi potencijalni rizik jest taj da sudionici mogu prebrzo pristati na neko rješenje kako bi što prije okončali postupak stoga medijator mora neprestano provjeravati s njima koliko rezoniraju s rješenjem. Ako se sudionici ne usuglase s rješenjem medijator ih ponovno podsjeća na posljedice nepostizanja sporazuma. Ova faza može biti izrazito zahtjevna za neiskusnog medijatora jer mora dobro paziti da bude nepristran i neutralan, da balansira moć i vodi strukturu medijacije kao i pregovore s naglaskom na najbolji interes djece. Ova faza također može trajati 1 do 2 susreta s dovoljnim razmakom između susreta kako bi sudionici imali vremena za promišljanje i eventualne konzultacije s odvjetnicima ili drugim bitnim osobama u koje imaju povjerenja. Ako sudionici ne postignu dogovor medijator im izdaje izvješće o neuspješno provedenoj medijaciji koje sudionici predaju nadležnom sudu i pokreću postupak radi daljnjeg rješenja svojih problema. Pregovori se zaključuju sporazumom koji se potvrđuje pismenim putem (najčešće je to forma Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi). Prilikom izrade sporazuma medijator još jednom sa sudionicima provjerava koliko je realno izvršenje sporazuma te potom sastavlja izvješće o uspješno provedenom postupku medijacije (ili neuspješnom ako se sudionici ipak ne usuglase). Plan i Izvješće sudionici predaju sudu koji na temelju istog odlučuje hoće li Plan potvrditi ili neće te se donosi rješenje (Sladović Franz, 2005).

### **2.3. Prednosti obiteljske medijacije**

Prednosti primjene obiteljske medijacije su višestruke, prije svega za članove obitelji koji samostalno donose rješenja za dobrobit cijele obitelji, ali istovremeno uče učinkovitije komunicirati i pregovarati kako bi se osnažili za kvalitetnije održavanje budućih obiteljskih odnosa, neovisno o promjenama i reorganizaciji obiteljskog života. Naime, suvremeni pristup sukobima polazi od spoznaje da je sukob neizbježan dio života, a prije svega dio svake promjene te može biti koristan i pridonijeti razvoju kvalitetnijih odnosa. Sukob je pozitivan i

dobar kada sprečava stagnaciju, potiče promjene i brže pronalaženje rješenja problema (Ajduković i Sladović Franz, 2003).

Prema tome, da bi se sukob konstruktivno riješio, potrebno je koristiti različite pregovaračke i komunikacijske vještine te u slučaju nemogućnosti samostalnog rješavanja nastalog nesporazuma moguće je pomoć tražiti od treće neutralne strane. Upravo medijacija kroz svoju strukturu i pravila rada može osigurati međusobno poštovanje, jednakost i pravednost te olakšati komunikaciju između sukobljenih strana (Sladović Franz, 2005).

U obiteljskoj medijaciji dobrovoljno sudjeluju osobe koje nastoje postići međusobni dogovor s obzirom na sporna pitanja koja utječu na njihov odnos i ponekad, na odnos čitave obitelji. Kako se medijacija najčešće koristi u slučaju brakorazvoda, bivši supružnici imaju dvije opcije ili će se dogovoriti ili će ići na sud gdje će onda sudac uz suradnju s drugim tijelima (Zavod za socijalni rad, vještaci, svjedoci) odlučiti o tome kako će biti organiziran život određene obitelji. Prilikom tužbe na sudu bivši supružnici su u većini slučajeva primorani angažirati odvjetnike što iziskuje visoke financijske izdatke, vrlo je stresno i dugotrajno. Obiteljska medijacija prilikom razvoda braka je manje stresna, brža i jeftinija opcija od odlazaka na sud, pomaže sudionicima da preuzmu odgovornost za svoj život i život svoje djece te sami odluče kako žele da njihov život izgleda, pomaže im da interese djece u razvodu stave na prvo mjesto i da brže završe proces razvoda braka i okrenu novi list u životu.

Nakon analize istraživanja koje su provela (Breber i Sladović Franz, 2014) sa stručnjacima zaposlenima u centrima za socijalnu skrb na području Krapinsko-zagorske županije i Grada Zagreba pokazalo se da stručnjaci percipiraju obiteljsku medijaciju uspješnom ako se kod korisnika smanje ili/i prevladaju konflikti i ako korisnici uspiju postići veću razinu i vještine komunikacije. Istraživanje također pokazuje da je medijacija uspješna ako su stečeni uvidi i preuzeta odgovornost za vlastita ponašanja pri čemu ako to nije postignuto tijekom posredovanja, potrebno je korisnike potaknuti na druge oblike pomoći. Navedena percepcija stručnjaka upućuje da medijaciju ne doživljavaju kao proces u kojem se rješava samo konkretan, praktičan sukob, već se postiže stjecanje uvida, osnaživanjem u smjeru unapređenja kvalitete odnosa između članova obitelji što može, ali i ne mora, biti sekundarna dobit medijacije (Breber i Sladović Franz, 2014).

U istom istraživanju stručnjaci posebno uspješnom medijacijom smatraju kada su postignuti zajednički dogovori s naglaskom na pitanja oko djece. S obzirom na to da su sudionici kao ključni cilj medijacije naveli zaštitu djece, za očekivati je da uspješnu medijaciju povezuju s

postignutim dogovorima oko roditeljske skrbi, a u najboljem interesu djece (Breber i Sladović Franz, 2014).

## **2.4. Supervizija i obiteljska medijacija**

Europski pojmovnik supervizije i coachinga (Ajduković, 2018) navodi da supervizija pruža mnogo prostora i vremena za razmišljanje o profesionalnom funkcioniranju u složenim situacijama. Supervizija prije svega služi razvoju pojedinaca, timova i organizacija. Poboljšava profesionalni život pojedinaca i timova s obzirom na njihove uloge u institucionalnom kontekstu. Usredotočuje na osiguravanje i razvijanje kvalitetne komunikacije među zaposlenicima i na metode suradnje u različitim radnim kontekstima. Supervizija pruža podršku u različitim procesima promišljanja i odlučivanja te u izazovnim i zahtjevnim profesionalnim situacijama i konfliktima. Podržava razjašnjavanje i analizu zadataka, funkcija i uloga. Pomaže u postupanju s procesima promjena, u traženju inovativnih rješenja za nove izazove i mjera za borbu protiv zlostavljanja i izgaranja na radnom mjestu. Supervizija pruža prostor za promišljanje kako bi se potvrdila i razvila kvaliteta njihovog profesionalnog stava. Fokus supervizije je na klijentima supervizanata i na tome kako oni rade sa svojim klijentima. Ključna komponenta ovog tipa supervizije dio je razvoja profesionalnih kompetencija u programima usavršavanja. Služi integraciji znanja, vještina i vrijednosti/stavova koje su polaznici stekli tijekom svojeg profesionalnog usavršavanja. Supervizor stoga treba imati praktično iskustvo u istoj metodi ili pristupu (Ajduković, 2018).

Supervizija se kao metoda usvajanja profesionalnih znanja i profesionalnog razvoja počela razvijati u Sjedinjenim Američkim Državama u području socijalnog rada potkraj 19. stoljeća, a u Europu je prenesena tek 50-ih godina 20. stoljeća kao dio Marshallova plana pomoći nakon Drugoga svjetskog rata van Kessel, (1997); Ajduković i Cjavert, (2001).

Danas je supervizija nužna u profesionalnom radu i razvoju svih koji neposredno rade s ljudima. Razvija se kao specifična profesija, koja nije prvenstveno usmjerena na sadržaj psihosocijalnog rada već na proces u kojemu se stručnjak razvija kao "instrument" tog rada odnosno potiče se razvoj profesionalne i osobne kompetentnosti. U pomagačkim strukama je opće prihvaćeno stajalište da je supervizija nužan aspekt profesionalnog razvoja, značajan način osiguravanja kvalitete rada s korisnicima i ostvarivanja njihovih prava te druga profesija što znači da ako se netko želi baviti supervizijom, nužno je da ovlada određenim znanjima i vještinama specifičnim upravo za proces supervizije (Ajduković i Cjavert, 2001).

U Hrvatskoj je u sustavu socijalne skrbi supervizija, kao pravo i obaveza djelatnika, po prvi put definirana u Zakonu o socijalnoj skrbi 2011. godine. Opisana je kao proces učenja i razvoja i metoda podrške stručnim radnicima koja im omogućava usvajanje novih znanja, razvijanje vještina, usvajanje profesionalnih i osobnih spoznaja kroz osobno iskustvo stručnog rada, a u cilju poboljšanja kvalitete rada s korisnicima (NN 57/11).

U Zakonu o socijalnoj skrbi u članku 264. navodi se da stručni radnici u djelatnosti socijalne skrbi imaju pravo na superviziju najmanje jednom godišnje a superviziju mogu obavljati licencirani supervizori (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23).

Supervizija nudi podršku pri reflektiranju i donošenju aktualnih profesionalnih odluka, podršku u izazovnim i zahtjevnim profesionalnim situacijama i sukobima, pojašnjavanje i procesiranje zadataka, funkcija i uloga, podršku u nošenju s procesima promjena, inovativna rješenja u novim izazovima i profilaksu u prevenciji izgaranja na poslu i nasilja na radnom mjestu (Sladović Franz 2020).

Edukativna supervizija kao vrsta supervizije upravo je određena kao proces učenja kako obavljati profesionalni rad u okviru profesionalnog edukacijskog programa, uključujući praćenje pridržavanja specifičnih profesionalnih standarda (Ajduković, 2018). Ovladavanje određenim specifičnim metodama, vještinama i pristupima kako bi supervizant bio kompetentan stručnjak u nekom području cilj je edukativne supervizije (Ajduković i Cajvert, 2004).

Supervizijski fokus je na profesionalnom razvoju polaznika neke edukacije te na primjeni metoda i teorija koje su u edukaciji prezentirane, a temeljna supervizijska metoda je iskustveno učenje. Specifične su uloge i zadaci edukativnog supervizora: poučavanje, proširenje uvida, usmjeravanje, procjena vještina i znanja vezanih uz edukaciju, olakšavanje, podržavanje, unapređivanje specifičnog područja profesionalnosti (Ajduković i Cajvert, 2004).

Fokus u superviziji može biti na više područja kao što su područje rada s korisnicima, područje profesionalnih kompetencija, područje vlastitih emocija, stavova i vrijednosti i područje međuljudskih odnosa (Kusturin, 2007 ).

U kontekstu superviziranja obiteljskih medijatora, to se može konkretno vidjeti na sljedeći način:

- Područje rada s korisnicima: teškoće u komunikaciji sa sudionicima medijacije kada sudionik povisi ton, plače, tumači pravila medijacije i upute stručnjaka kao napad, razjašnjavanje očekivanja od medijacije, informiranje o drugim postupcima..
- Područje profesionalnih kompetencija: različite metode i tehnike rada, motiviranje sudionika za ulazak u proces obiteljske medijacije, primjena tehnika u zastojima.
- Područje vlastitih emocija, stavova, vrijednosti: osjećaj bespomoćnosti stručnjaka, sumnja u mogućnost postizanja promjena, briga i odgovornost što će biti sa sudionicima i njihovim sporazumom, odgovornost za zaštitu interesa djeteta.
- Područje radnih uvjeta i karakteristika radnog mjesta: mjesto provedbe obiteljske medijacije, obilježja ostalih radnih zadataka i odnos prema obiteljskoj medijaciji.
- Područje međuljudskih odnosa: odnosi s kolegama, podrška kolega, odnos s drugim stručnjacima uključenim u neki spor, odvjetnicima.

Ajduković (2020) opisuje novi oblik supervizije, metodske superviziju, u području zaštite djece u kojoj je pozornost posvećena prvenstveno konkretnom slučaju (pojednog djeteta ugroženog razvoja i sigurnosti i njegove obitelji u riziku) i primjeni suvremenog pristupa u radu. Naglašeno je jačanje znanja i vještina stručnjaka kako bi koristili nove profesionalne spoznaje, metode i tehnike i ukupno povećali svoju profesionalnu kompetentnost u određenom području stručne prakse. Iako se u metodičkoj superviziji radi i na emocionalnom rasterećenju i smanjivanju profesionalnog stresa (osobito zbog intenziteta i težine rada na zahtjevnim slučajevima kakvi su česti u području rada s obiteljima u riziku), emocionalne potrebe stručnjaka su sekundarne.

Metodska supervizija tako objedinjuje superviziju slučajeva, razvojno-integrativnu i edukativnu superviziju pa se polazi od strukturiranja rada na konkretnom slučaju, a zatim se prilagođava pristup supervizora fazi profesionalnog razvoja stručnjaka te se dodaje i edukativna komponenta kojom se integriraju ključni aspekti novog ili specifičnog pristupa stručnom radu u odnosu na konkretni slučaj (Ajduković, 2020). U metodičkoj je superviziji ključna usmjerenost na određenu metodu ili pristup radu u nekom specifičnom području te povećanje kompetencija (znanja, vještina i vrednota) stručnjaka koji se njime bave. Navedeno je osobito korisno prilikom uvođenja nekih stručnih inovacija kojima se mijenjaju dotadašnja profesionalna praksa i uvode nove usluge, kao što je to bio slučaj s obiteljskom medijacijom.

Polazeći od navedenog tijekom metode supervizije, obiteljski medijatori od supervizora dobivaju podršku, smjernice, potrebna znanja i vještine analiziraju se svi značajni aspekti i planiraju sljedeći koraci u medijacijskom radu te procjenjuju kompetencije i realne mogućnosti medijatora u konkretnim slučajevima, a što je od značajne važnosti za neiskusnog medijatora i početnika. S obzirom na to da smo tijekom studija i kasnije kroz provođenje obiteljske medijacije dobivali podršku supervizora metode supervizije u radu se iznose iskustva, emocije i doživljaji medijatora početnika te na koji način supervizor pomaže medijatoru kroz superviziju te iskustva i doživljaje prilikom sudjelovanja na supervizijskim susretima.

## **2.5. Kompetencije obiteljskih medijatora**

Uvid u profesionalne kompetencije predstavlja temelj za identificiranje uloge određene profesije u društvu. Profesionalne kompetencije definiraju se u skladu sa zadacima koje neka profesija mora obavljati što doprinosi izgradnji profesionalnog identiteta stručnjaka koji joj pripadaju (Buljevac i sur., 2020).

Suvremeni pogled na profesionalne kompetencije temelji se na trokutu znanja – vještina – vrijednosti Drisko (2014); Buljevac i sur. (2020). Na taj se način šalje poruka da djelotvornost nije jedino mjerilo kompetentnosti, već je to i osobni odnos stručnjaka prema profesiji, pa kompetencije sudjeluju u izgradnji profesionalnog identiteta Bracy (2018); Buljevac i sur. (2020).

Kompetencije su jasna poveznica obrazovanja i prakse izgrađujući most između promjenjivih društvenih okolnosti i ulaska u profesiju novih stručnjaka (Buljevac i sur., 2020).

U odnosu na obrazovne zahtjeve značajan je Europski forum za izobrazbu istraživanje u obiteljskom posredovanju, koji propisuje da izobrazba za obiteljskog medijatora treba obuhvatiti najmanje 180 sati, od čega 2/3 trebaju biti usmjerene na proces medijacije. Sadržaj izobrazbe mora uključivati opća znanja o medijaciji i specifične medijacijske vještine kao što su 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. Potrebno je da budući obiteljski medijator ima određena znanja iz područja psihologije, sociologije, prava, rješavanja sukoba te poznavanje nadležnosti i uloge drugih stručnjaka koji su uključeni u postupak, npr. socijalnih radnika, odvjetnika i drugi.. Nakon izobrazbe treba provesti najmanje 40 sati superviziranog praktičnog rada u kojem treba poticati integraciju i primjenu teorijskih i praktičnih znanja usvojenih tijekom izobrazbe, promišljati i procjenjivati medijatorov odnos s drugim stručnjacima koji rade u istom području

te raditi na osvještavaju utjecaja koji proces medijacije ima na samog medijatora te praktične implikacije medijatorovih osobnih vrijednosti, iskustava i znanja na provedbu medijacije (Branica, 2020.a).

Prema neobjavljenim materijalima s predavanja Praktikum u obiteljskoj medijaciji (Branica, 2020.b) obiteljska medijacija temelji se na sljedećim kompetencijama:

- poznavati i razumjeti obiteljsku dinamiku, ulogu članova šire obitelji u obiteljskom životu, obrasce partnerske komunikacije, roditeljske uloge, roditeljske postupke, prava i obaveze
- poznavati i razumjeti proces razvoda braka, faze razvoda i dinamiku odnosa te prava, obaveze, zakonske odredbe kao i postupak koji prate razvod braka
- poznati i razumjeti razvoj djece i potrebe djece s obzirom na dom, posljedice razvoda braka na djecu
- znati o pravnim aspektima obiteljskih sukoba, imati znanje o procedurama i postupcima koji prate razvod braka kao i zakonskim mogućnostima u tom slučaju
- znati o različitim komunikacijskim obrascima i imati razvijene komunikacijske vještine (aktivno slušanje, sažimanje, parafraziranje, preoblikovanje, normalizacija, usmjeravanje na zajedničko, postavljanje pitanja, neverbalna komunikacija)
- poznavati i imati razvijene vještine pregovaranja, moći prepoznati stil pregovaranja sudionika
- znati i moći prepoznati vrstu sukoba, izvore ba, pravne aspekte sukoba te moći upravljati sukobom
- znati i moći provesti sve faze medijacijskog procesa
- razumjeti važnosti predmedijacijskog postupka, znati i moći tijekom njegove provedbe sudionicima jasno objasniti i informirati ih o pravilima i načelima obiteljske medijacije, modelu medijacije te znati i moći provesti provjeru pretpostavki za sudjelovanje u medijaciji kao i procjenu adekvatnosti medijacijskog postupka
- znanje o i ponašanje u skladu s načelima obiteljske medijacije: dobrovoljnost postupka, nepristranost i neutralnost obiteljskog medijatora, povjerljivost (i odstupanje od ovog načela), odlučivanje počiva na sudionicima medijacije
- razumjeti, uvježbati i djelovati prema načelima i razumijevanja potreba sudionika s obzirom na njihove individualne karakteristike sukladno politici ravnopravnosti i poštovanja različitosti (tj. djelovati bez diskriminacije sudionika na temelju spola, dobi, rase, vjere, nacionalne i etičke pripadnosti i kulturalnih specifičnosti)

- znanje i sposobnost izrade dokumentacije koja prati provedbu obiteljske medijacije: sporazum o sudjelovanju u obiteljskoj medijaciji, izrada plana roditeljske skrbi, izrada završnog sporazuma
- razumjeti i moći prepoznati situacije u kojima medijacija nije prikladna kao i kada je radi sigurnosti potrebno prekinuti medijaciju
- znati o postojanju različitih usluga u lokalnoj zajednici kao i drugih obiteljskih medijatora te uputiti sudionike na ostale usluge koje su im dostupne s obzirom na identificirane potrebe i poteškoće (psihološko savjetovanje)
- znati komunicirati s odvjetnicima o proceduralnim pitanjima, pojasniti im obiteljsku medijaciju
- razumjeti principe i način rada u ko-medijaciji te procijeniti kada je ko-medijacija potrebna
- razumjeti i moći primijeniti izmjeničnu medijaciju kada je to potrebno
- znanje o etičkim principima te poštivanje etička pravila obiteljske medijacije
- znati i moći evaluirati provedenu medijaciju u smislu dobiti za sudionike i način rada medijatora.

U kontekstu stjecanja kompetencija za provedbu obiteljske medijacije, a koja se provodi u izravnom kontaktu sa sudionicima medijacije je za obiteljske medijatore profesionalno izazovan i zahtjevan zadatak, s obzirom na to da je potrebno balansirati upotrebu znanja i vještina, vlastitog stila rada, očuvanje osobnih granica i vlastite dobrobiti uz održavanje kvalitete rada (Branica, 2020.b).

Kompetencije kao ukupnost znanja, vještina i vrijednosti mogu biti određene na generičkoj razini ili se mogu specifično definirati u pojedinim područjima socijalnog rada. Prema modelu profesionalnih kompetencija autorice Bogo (2020); Buljevac i sur. (2020), generičke kompetencije mogu se podijeliti u kompetencije prve razine ili metakompetencije te kompetencije druge razine ili procesne kompetencije.

Procesne kompetencije su kompetencije druge razine gdje je u središtu proces rada s korisnikom, za što su važne dimenzije procjena, intervencija, komunikacija i prezentacija profesionalnog rada (Bogo, 2010).

Procesne kompetencije odnose se na izravan rad s korisnicima, od uspostavljanja odnosa, procjene, planiranja intervencija, provedbe do evaluacije i završavanja rada. Tijekom rada s



korisnicima važne su komunikacijske vještine i prilagoditi komunikaciju različitim korisnicima. U fazi procjene ističu se kompetencije prikupljanja i integracije podataka iz različitih izvora i direktnom razgovoru i ispunjavanja. U fazi ugovaranja i planiranja treba se ostvariti partnerski odnos s korisnikom i članovima iz njegove okoline. Ugovaranje se temelji na zajedničkom postavljanju ciljeva uz definiranje mjerljivih ishoda i jasnog obrazloženja kako su ciljevi povezani s planiranim intervencijama u realnom vremenskom okviru. Prilikom provedbe intervencija potrebno je pokazati znanje i vještine primjene određenih metoda i tehnika unutar adekvatnog okvira (Buljevac i sur., 2020).

Izazov u radu predstavljaju otpori korisnika, agresivna i manipulativna ponašanja. Tijekom provedbe intervencija, potrebno je prepoznati kada je vrijeme da se promijeni način djelovanja ako postojeći ne daje rezultate, kao i prethodno biti spremni na mogući rezervni plan. Proces rada s korisnicima trebao bi završiti finalnom evaluacijom, iako je evaluaciju važno i kontinuirano provoditi. Proces rada s korisnicima završava zatvaranjem procesa, proradom emocija glede završetka i odlukom treba li i nakon završetka procesa pomaganja nastaviti praćenje korisnika (Buljevac i sur., 2020).

Nakon svega navedenoga u nastavku ću temeljitije analizirati proces vlastitog procesa učenja u obiteljskoj medijaciji.

### **3. ANALIZA EDUKATIVNIH POTREBA MEDIJATORA POČETNIKA**

#### **3.1. Cilj rada**

Cilj rada je sistematizacija vlastitog medijacijskog iskustva u neposrednoj praksi kako bi se unaprijedio proces vođenja obiteljske medijacije i razvoj vlastitih profesionalnih kompetencija u tom procesu.

Polazeći od navedenog, postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Koje su specifičnosti učenja medijatorskih kompetencija iz perspektive medijatora početnika?
2. Koje su specifičnosti pripreme i vođenja obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskog medijatora početnika?
3. Kako medijator početnik koristi profesionalnu podršku u pripremi i vođenju procesa obiteljske medijacije?

#### **3.2. Metodologija rada**

S obzirom na postavljeni cilj istraživanja u izradi ovog rada koristit će se kvalitativni pristup i to metoda analiza sadržaja sekundarnih podataka. Bit će obuhvaćene vlastite bilješke obiteljskog medijatora, izvješća s medijacijskih susreta te bilješke s vlastite supervizije. Osim dostupne literature koristit će se i osobne refleksije o vlastitoj ulozi medijatora početnika, očekivanjima, odgovornostima te edukativnim potrebama iz te pozicije.

Kako bi zaključci dobili na uvjerljivosti (Milas, 2005) potrebno je voditi računa o triangulaciji, odnosno, prikupljanju podataka iz više izvora, što će se postići u ovom slučaju korištenjem osobnih bilježaka, izvješća i refleksija te spoznajama o kompetencijama u obiteljskoj medijaciji iz do sada provedenih kvantitativnih istraživanja te različitih teorijskih utemeljenja o obiteljskoj medijaciji.

U radu će se posebna pozornost posvetiti procesnim kompetencijama koje se odnose na izravan rad s korisnicima u praksi obiteljske medijacije, a obuhvaćaju uspostavljanje odnosa, pojašnjavanje uloga i ciljeva procesa, procjenu potreba, provedbu medijacijskog procesa i evaluaciju te završavanje procesa. Proces usvajanja profesionalnih kompetencija potrebnih za

ulogu obiteljskog medijatora bit će analiziran i pod vidom koncepta profesionalnog razvoja i modela učenja odraslih.

Prilikom pisanja rada vodila sam računa o povjerljivosti onih koji su svojim sudjelovanjem, posredno ili neposredno sudjelovali u procesu obiteljske medijacije i mojoj edukaciji kao medijatora. Također, vodila sam računa da u svakoj fazi izrade rada ponašam na način koji ne šteti ni pojedincu, ni društvu, ni cjelokupnoj struci (Milas, 2005).

Pod vidom navedenog cilja u nastavku rada će biti prikazani odgovori s obzirom na gore navedena istraživačka pitanja.

### **3.3. Analiza sekundarnih podataka medijatora početnika**

#### ***3.3.1. Specifičnosti učenja medijatorskih kompetencija iz perspektive medijatora početnika***

Tijekom studija iz obiteljske medijacije polaznici odnosno studenti stječu znanja, vještine i kompetencije. Ovdje ću se osvrnuti na kompetencije koje su bile relevantne za mene kao početnika, a to su načini i modeli provedbe obiteljske medijacije, provođenje medijacije u slučajevima nasilja među sudionicima, participacija djece u postupcima medijacije te o etičkim pitanjima i načelima u pripremi, provedbi i dokumentiranju prakse obiteljske medijacije.

##### ***a) Načini i modeli provedbe obiteljske medijacije prema potrebama sudionika***

Tijekom proučavanja modela medijacije najviše osobnih pitanja pojavilo mi se kod facilitativnog modela medijacije. S obzirom na to da se facilitativna medijacija smatra početnim modelom za mene kao početnika u medijaciji vrlo je važno da savladam osnove navedenog modela koji će mi olakšati početak provođenja medijacije, ali i kasnije nadograđivanje i uvođenje ostalih modela medijacije u svoj rad. Kao stručnjak u svome radu svakodnevno sam se susretala s osobnim, pravnim ili drugim problemima koji zahtijevaju prikupljanje informacija i podataka kako bi korisnik mogao donijeti dobre odluke. Pri tome kao stručnjak u više navrata predlažem i namećem određene odluke ili preporuke koje korisnik i prihvaća.

Tijekom studija postavljalo mi se pitanje „hoću li ja to moći promijeniti?“ te hoću li moći prepustiti donošenje odluke sudionicima u medijaciji? Osjećala sam da nisam dovoljno spremna za taj zadatak, da nemam dovoljno znanja. Upravo sam se zbog takvog osobnog doživljaja našla

pred velikom dilemom: da li uopće mogu voditi obiteljsku medijaciju i da li nastavak studija ima smisla?

U razgovoru s ostalim kolegicama/studenticama shvatila sam sam da se i one nalaze u sličnim dilemama. Usprkos strahu i dilemama odlučila sam da mi je potrebna promjena u profesionalnom radu te da nije vrijeme za odustajanje. U meni se probudio entuzijazam zbog čega sam donijela odluku o nastavku.

Prema Sladović Franz, (2014) facilitativna medijacija usmjerena je na proces u kojem je naglašena odgovornost sudionika za donošenje odluka koje su važne u njihovim životima, a proces je u funkciji osnaživanja sudionika. Medijator facilitira, odnosno olakšava komunikaciju i pregovore, te je usmjeren na postizanje sporazuma. Ključne karakteristike zajedničke medijatorima koji koriste facilitativnu medijaciju su orijentacija na proces, klijenta, komunikaciju i interese. S obzirom na to da je medijacija praktična vještina olakšavanja pregovora, valja naglasiti da svi medijatori koriste neke tehnike facilitativne medijacije, koja se smatra početnim, odnosno temeljnim modelom i u smislu obrazovnih standarda.

Iz neobjavljenih materijala s predavanja koji su bili prezentirani u sklopu kolegija Obiteljska medijacija Sladović Franz, (2019) vidljivo je da se obiteljska medijacija može provoditi na različite načine. Modeli i pristupi radu koriste se obično kako bi se odredio stil i pristup radu samog stručnjaka, ali i odgovorilo na vrlo različite potrebe korisnika medijacije. Modeli medijacije mogu se u praksi provoditi u svom zasebnom obliku, no češća je mješavina pristupa i načina rada ovisno o obilježjima korisnika i specifičnosti spora kao i o kompetencijama samog obiteljskog medijatora. Važno je kod svih modela voditi računa o poštivanju načela i etike obiteljske medijacije.

Gore navedeni modeli pomagali su mi u osvještavanju što je obiteljska medijacija i kako ona treba izgledati u praksi. Isto tako pomoglo mi je i da osvijestim da me čeka dugi put u procesu sazrijevanja obiteljskog medijatora te da mi je potrebna podrška i pomoć od strane svih uključenih u procesu učenja.

***b) Nasilje i (ne)ravnoteže moći među članovima obitelji i modifikacija postupaka medijacije***

Sažimajući suvremene profesionalne rasprave Landrum (2011); Ajduković i sur. (2016) navodi čak pet načina kako stručnjaci pristupaju mogućnostima medijacije u slučajevima kad je (bilo) prisutno nasilje u partnerskim odnosima. Dio stručnjaka smatra da kada postoji povijest partnerskog nasilja medijacija je uvijek neprikladan način rješavanja sporova. Drugi stručnjaci smatraju da medijaciju u takvim situacijama treba tolerirati, no ne treba je poticati. Po trećima se medijacija u takvim slučajevima nikada ne bi trebala provoditi, osim ako žrtva ne iskaže želju da se uključi u medijacijski proces. Četvrta, brojčano značajna skupina stručnjaka smatra da svaku situaciju treba zasebno evaluirati kroz procjenjivanje povijesti i doživljenog intenziteta nasilja te odlučiti je li medijacija primjereno rješenje. Konačno, postoji mala skupina stručnjaka koja smatra da medijacija može biti učinkovita u bilo kojem slučaju razrješavanja obiteljskih sporova, čak i onih u kojima je prisutno obiteljsko nasilje. Danas, većina stručnjaka koja se rukovodi načelima tzv. prakse utemeljene na dokazima smatra da se medijacija može provoditi čak i kada je bilo prisutno nasilje u partnerskom odnosu, ali pod uvjetom da je prethodno provedeno odgovarajuće procjenjivanje razine i posljedica doživljenog nasilja i prilagodba postupka koja treba osigurati sigurnost uključenih i ravnotežu moći uključenih kao jednu od bitnih pretpostavki medijacijskog procesa (Ajduković i sur., 2016).

Za mene kao medijatoru, obiteljska medijacija u slučajevima nasilja u obitelji kompleksno je pitanje oko kojega postoje određene nedoumice i oko kojih je potrebno oprezno pristupiti. Kada spomenemo nasilje „upali nam se crveno svijetlo“ jer upozorava da se medijacije nikako ne bi smjela provoditi između osoba ako je kod jedne osobe prisutan strah i neravnoteža moći. Međutim uvijek postoje iznimke pa tako i kod obiteljske medijacije. Pitanje koje mi se postavlja hoću li na vrijeme specificirati o kojem se obliku nasilnog ponašanja raspravlja kao i okolnostima i vremenu nastanka nasilja. Ne treba ni isključiti lažne prijave nasilja u obitelji. Potrebno je da prikupim dovoljno informacija koje će mi pomoći da utvrdi hoće li se medijacija provoditi ili ne. Važno je da kao medijator utvrdim na koji način nasilje utječe na ravnotežu moći osoba u medijaciji. Ako se osoba u postupku na bilo koji način osjeća u strahu ili ugroženo medijacija se ne provodi ili prekida. Ako osoba i nadalje želi postupak, kada mogu kao medijator provesti individualnu medijaciju tako da se postupak provodi odvojeno? Ako obje strane priznaju da je došlo do nasilja u prošlosti, ali da se osjećaju sigurno i smatraju da im je medijacija potrebna ona se može provoditi. Važno je da savladam da nasilje može biti veliki

argument za ne provođenje medijacije, ali isto tako ne smijemo ga ni potpuno isključivati iz medijacije.

Nakon svega navedenoga plaši me realna situacija provođenja postupka odnosno hoću li tijekom postupka medijacije uspjeti procijeniti mogućnosti ravnopravnog sudjelovanja sudionika u postupku medijacije u slučaju nasilja? Plaši me pomisao da donosim odluku o tome jesu li ispunjenje sve pretpostavke i hoće li se postupak obiteljske medijacije provesti?

Važno je da tijekom predmedijacijskog postupka jasno sudionicima postavim pitanje je li tijekom njihovog odnosa bio prisutan neki od oblika nasilja. Također bi bilo dobro da ih informiram o vrstama i oblicima nasilja te ponoviti pitanje. Kao obiteljski medijator trebam detaljno ispitati rizične čimbenike vezano uz izloženost partnerskom nasilje i u onim slučajevima kada obje strane negiraju da bi navedene okolnosti mogle utjecati na ishod postupka. Sve navedeno je bitno i izuzetno važno, ali ono što smatram da je najbitnije da steknem što više iskustva u provođenju medijacije te ću tada na temelju vještina i dobivenih znanja moći prepoznati kada je u interesu sudionika da sudjeluju u postupku medijacije, a da pri tome izloženost nasilju ne utječe na ishod.

Vezano uz navedenu temu Požega je 2019. godine provela istraživanje u sedam centara za socijalnu skrb u kojem je sudjelovalo dvanaest stručnih radnika s odgovarajućom edukacijom za provođenje obiteljske medijacije. Istraživanje je pokazalo da je ciljana izobrazba i iskustvo medijatora važna su pretpostavka za provođenje medijacije u slučajevima partnerskog nasilja što ističu i medijatori koji su sudjelovali u istraživanju (Ajduković i Požega, 2020). Također se navodi kako nedovoljna educiranost medijatora može dovesti u pitanje sigurnost žrtve i prihvaćanje sporazuma na njenu štetu. Za medijatora je važno razumijevanje dinamike nasilja u obitelji, prepoznavanje signala koji otkrivaju prisutnost nasilja, prepoznavanje psihološkog utjecaja nasilja na žrtvu i njenu djecu te psihološkog profila i ponašanja nasilnika, znanja i vještine postavljanja pitanja kako bi došao do prikladnih informacija, upravljanje ravnotežom moći i druga znanja i vještine iz ovog područja. Dobra educiranost medijatora i iskustvo u provođenju medijacije važne su pretpostavke za kvalitetnu procjenu prikladnosti uključivanja u medijaciju svakog pojedinog slučaja u kojem je postojalo partnersko nasilje i primjerene intervencije tijekom procesa medijacije (Ajduković i Požega, 2020).

Isto istraživanje ukazuje da medijatori opisujući proces medijacije s parovima kod kojih je bilo prisutno partnersko nasilje ističu dva aspekta koja su važna za procjenu njihove mogućnosti

ravnopravnog sudjelovanja i za daljnje provođenje procesa medijacije. Jedan se odnosi na provjeru temeljnih pretpostavki kao što su procjena ravnoteže moći, utjecaj straha na žrtvino samoodređenje i njenu mogućnost iskazivanja interesa i potreba te procjenu komunikacije i odnosa sudionika (Ajduković i Požega, 2020).

Za potrebe završno specijalističkog rada Peršin Horvat provela je 2023. godine istraživanje o etičkim dilemama obiteljskim medijatora. Istraživanje je pokazalo da obiteljski medijatori navode da su etičke dileme najčešće vezane uz to kada je prisutnost nasilja i koji intenzitet nasilja je prepreka za obavljanje postupka medijacije. Sudionici navode da ako je nasilje niskog intenziteta ili situacijsko, obiteljsku medijaciju je po njima moguće provesti, a može se i odbiti zbog prisutnosti nasilja jer je to predviđeno u propisima. Svaki obiteljski medijator u slučaju te etičke dileme odlučuje sam. Neki obiteljski medijatori provode medijaciju i kod jačeg intenziteta nasilja. Medijatori ističu da je potrebno pažljivo razmotriti postoje li elementi za nastavak postupka obiteljske medijacije te je li etično provoditi takav postupak (Peršin Horvat, 2023).

Važno je da kao medijator dobro poznajem zakonski okvir kao i da su ispunjene sve pretpostavke za ravnopravno sudjelovanje u postupku medijacije. Usprkos tome što sudionici izražavaju dobrovoljnost konačnu odluku o uključivanju u postupak medijacije ima medijator. Važno je da medijator tijekom provođenja medijacije uloži napore da osigura sigurne uvjete i ravnotežu moći s obzirom na to da se nad žrtvom može javiti nadmoć nad njom što nikako nije u interesu medijacije. Također je važno osnažiti žrtve tijekom procesa.

Iz svega proizlazi da kod provođenja medijacije u kojem je bilo prisutno nasilje izuzetno važna ciljana izobrazba i iskustvo medijatora.

### *c) Participacija djece, adolescenata i trećih osoba u specifičnim situacijama*

Uloga medijacije u osnaživanju roditeljskih kapaciteta za roditeljstvo u najboljem interesu važna je ako znamo da ne postoji ni jedna dob, odnosno razvojna faza djeteta u kojoj bi ono bilo neosjetljivo na roditeljsko neslaganje povezano sa separacijom. Standardi medijacijske prakse ne određuju niti način uključivanja djeteta u proces, prepuštajući to pitanje odluci roditelja. Medijatorova je dužnost da informira roditelje mogućim oblicima uključivanja djeteta (Urbanc, 2020.).

Kada je u najboljem interesu djeteta da sudjeluje u postupku medijacije? Dijete je potrebno uključiti u postupke obiteljske medijacije jer se ondje raspravlja o njima i odlučuje o pitanjima koja utječu na njihove živote. Kao medijator moram poznavati i razumjeti razvoj djece i potrebe s obzorom na dob i posljedice razvoda braka na djecu. Na medijatoru je da roditeljima objasni na koji način mišljenje djeteta može utjecati na njihove odluke i sporazum. Pozitivna strana uključivanja djece u postupak medijacije je u tome da se roditelji odmaknu od svojih „problema“ i postaju svjesni da njihovi postupci utječu na djecu. Djeca mogu izraziti mišljenje koje se inače ne osude u prisustvu roditelja, a pri tome se mogu spriječiti i budući sukobi. Sudjelovanje djece može produbiti njihovu emocionalnu vezu s roditeljima te razviti prisniji odnos. Negativna strana uključivanja djece u medijaciju je da se kod djece može javiti stres, pritisak i na njima je prevelika odgovornost koju oni ne mogu podnijeti. Tijekom rada susrela sam se s teškim odlukama vezane uz najbolji interes djeteta za koje smatramo da su u tom trenutku važne za dijete. U obiteljskoj medijaciji ne dolazi do takvih odluka međutim potrebno je s oprezom postupati kod uključivanja djece u proces. Mišljenja sam da bez obzira na stres i pritisak koje dijete može osjetiti tijekom bilo kojeg procesa treba imati na umu što to donosi u kasnijoj organizaciji u njihovim životima. Ako se kroz medijaciju postigne sporazum dijete više nije izloženo stalnim pritiscima od strane roditelja da zauzme stranu. Bez obzira na prednosti i nedostatke koje uključivanje djece ima u medijaciji potrebno je da medijator s roditeljima vidi koje su to prednosti i nedostaci i da roditelji zajednički odluče žele li da djece sudjeluju u postupku ili ne.

Moram navesti da nisam sigurna da li imam dovoljno kompetencija za provedbu razgovor s djecom, odnosno da ih uključim u postupak. Osjećala sam ljutnju naspram izvođača kolegija jer osim teoretskog dijela potreban je i praktični dio. Smatram da kroz vježbe možemo puno više naučiti na koji način da pristupimo djetetu i roditeljima tijekom postupka medijacije. Na



koji način da roditeljima objasnim da je sudjelovanje djeteta u postupku u njegovom najboljem interesu? Na koji način da pristupim djetetu, a da ne ugrozim njegov interes?

Bez obzira na brojne prednosti i nedostatke smatram da je sudjelovanje djeteta u postupku stresno za medijatora, a prije svega početnika. Ono što mogu učiniti je prije svega informirati sudionike upravo o prednostima i nedostacima te da oni sami razmotre da li žele uključiti dijete u njihov postupak i olakšati nakon toga uz pomoć komunikacijskih vještina olakšati djetetu u najvećoj mjeri.

Čulo Margaletić (2017) navodi da su istraživanja u sustavima u kojima je raširena primjena mirnih načina rješavanja obiteljskopравnih sporova koji se tiču djece pokazala su da postoje brojne prednosti ako u postupku sudjeluje dijete. Neke od tih prednosti su: veće zadovoljstvo postignutim sporazumima svih uključenih, veća stabilnost i trajnost postignutih rješenja i bliskiji odnosi djece s oboma roditeljima.

Također se pokazalo da postoje i rizici kod sudjelovanja, a jedan od rizika je da djeca budu izložena nedopuštenu utjecaju i na kraju da na dijete bude prenesen teret donošenja odluka, a što je nedopustivo. Osim toga, treba voditi računa i o tome da osnaživanje djece u smislu većeg uvažavanja, odnosno davanja vrijednosti njihovu izraženom mišljenju povećava vjerojatnost za pokušaje roditelja da manipuliraju djecom (Čulo Margaletić, 2017).

Istraživanje Peršin Horvat (2023) pokazuje da sudionici odnosno obiteljski medijatori smatraju da je etički opravdano uključivanje djece u obiteljsku medijaciju dok drugi smatraju da nije etički opravdano ispitivati djecu u obiteljskoj medijaciji i time na njih stavljati težinu dogovora. Svi se slažu i smatraju da je odgovornost za sporazum isključivo na roditeljima.

Bez obzira na strahove i bojazni na meni je kao medijatoru da uvažavam prava djeteta posebno kada su u pitanju postupci u kojima se donose teške i bitne odluke za njihovu budućnost. S obzirom na to da nema točnih smjernica za sudjelovanje djece u postupcima obiteljske medijacije na meni je kao medijatoru odnosno na mojoj procjeni, ovisno o individualnom slučaju, da na temelju komunikacijskih i ostalih vještina s djetetom uzmem u obzir njegovo mišljenje i da se pri tome na njega ne stavlja preveliki pritisak.

*d) Etička pitanjima i načela u pripremi, provedbi i dokumentiranju prakse obiteljske medijacije*

Jedna od općih kompetencija u obiteljskoj medijaciji jest znanje o etičkim principima te poštivanje etičkih pravila obiteljske medijacije. Etički kodeks obiteljske medijacije temelji se na načelima dobrovoljnosti, nepristranosti i neutralnosti, povjerljivosti, ravnopravnosti, pravednosti, zaštite integriteta sudionika, informiranosti, jasnoći procedure ugovaranja te profesionalne kompetentnosti obiteljskih medijatora.

Medijator je tijekom postupka nepristran, odnosno on ne zauzima „stranu“. Poštuje jednakosti u pravima sudionika. Medijator je osoba koja informira, potiče sudionike da se aktivno uključuje, potiče ih na razgovor, na iznošenje problema, mišljenja. Tijekom postupka medijator mora održavati ravnotežu moći stranaka, odnosno održati da se stranke osjećaju ravnopravno. Teško je održavati medijatoru ravnotežu moći, a da ne zauzme jednu stranu.

Kod neutralnosti ja kao medijator pomažem da realno i objektivno osobe u sporu sagledaju predmet spora međutim ne namećem svoje mišljenje ili rješenje. Za vrijeme vježbi na Praktikum obiteljske medijacije svatko se izmijenio kao medijator, glumac i kao promatrač. Nakon moje uloge medijatora dobila sam feedback promatrača i profesorica. Promatrači navode da su primijetili da nisam bila nepristrana odnosno da sam zauzela stranu „žene“ tako da sam joj davala više vremena i prostora da izrazi svoja mišljenja, želje, ljutnju i ideje. Za razliku od supruga kojemu sam pridavala manje vremena te mu nisam dopuštala da u dovoljnoj mjeri izrazi svoje mišljenje.

Uz nepristranost veže se i neutralnosti. Tijekom iste vježbe promatrači i profesorice daju feedback u kojem je primijećeno da u situaciji „zastoja“ nisam postavljala daljnja pitanja nego sam se okrenula davanju prijedloga, odnosno rješenja.

Nakon svega ponovno mi se nametnula dilema s početka studija: jesam li spremna voditi postupak obiteljske medijaciju i hoću li ikada biti? Je li vrijeme da priznam da medijacija nije za mene? Nakon svega preplavio me osjećaj tuge, straha i nemoći. Zapravo nisam ni bila svjesna koliko su mi teško pale povratne informacije sve dok nisam došla kući gdje sam ponovno prolazila tijekom medijacijskog postupka odnosno vježbe. Kako ću moći voditi postupak medijacije ako se ne poštujem načela?

Iz vježbi sam također naučila davati i primati povratne informacije koje pomažu u pronalaženju sebe kao medijatora. Iako sam se usredotočila na ono što je bilo loše, potrebno je istaknuti da je bilo i ono što je bilo dobro. Donijela sam odluku da se neću zbog svega obeshrabriti nego da

ću sljedeći puta nadograđivati ono što je bilo dobra, a postepeno ispravljati nedostatke u postupku.

Iz istraživanja koje je provela Peršin Horvat (2023) godine za potrebe završnog specijalističkog rada na temu etičkih dilema u obiteljskoj medijaciji vidljivo je da su obiteljski medijatori odnosno sudionici najviše spominjali etička pitanja vezana uz nepristranost i neutralnost u ulozi obiteljskog medijatora. Sudionici navode da biti nepristran u odnosu na strane u postupku i neutralan u odnosu na sadržaj obiteljske medijacije kao što obiteljska medijacija predviđa nije lako kada se istovremeno rade i drugi poslovi. Istraživanje je pokazalo da je jedan dio obiteljskih medijatora isključivo radi obiteljsku medijaciju, dok jedan broj obiteljskih medijatora radi sa žrtvama nasilja, poslovima zaštite prava i interesa djece, smještaja djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi, izricanju mjera obiteljsko pravne zaštite što je različiti profesionalni identitet u kojem nisu neutralni u odnosu na sadržaj. Iako je jasno pravilo da obiteljski medijator nikada ne radi obiteljsku medijaciju s korisnicima s kojima je radio u centru za socijalnu skrb, ti poslovi u kojima se bori za prava djece utječu na njihove vrijednosti, a te vrijednosti utječu na proces rješavanja etičkih dilema (Peršin Horvat, 2023).

Isto istraživanje je pokazalo da se sudionici bore s etičkim dilemama vezano uz miješanje uloga. U jednom trenutku su socijalni radnici ili psiholozi u centru za socijalnu skrb (hrvatskom zavodu za socijalni rad) i obavljaju poslove u skladu s profesionalnim identitetom te struke a u drugom trenutku moraju preuzeti drugi profesionalni identitet koji se u određenim dijelovima razlikuje od prvoga. Npr. neutralnost nije karakteristična za profesiju socijalnog rada. Socijalni rad bi trebao biti proaktivan, boriti se za određene vrijednosti te stoga nikako nije neutralan u odnosu na sadržaj rada. Kod obiteljske medijacije dolazi do supresije u odnosu na sadržaj rada te obiteljski medijator ne može neke stvari direktno izreći kao što bi to učinio u ulozi socijalnog radnika ili psihologa. Stječe se dojam kao da doživljavaju da su na raskrižju između jedne i druge profesije, a profesionalni identiteti nisu nužno integrirani (Peršin Horvat, 2023).

Kruk (1997.) je definirao obiteljsku medijaciju kao „Suradnički proces rješavanja sukoba u kojem dvjema ili većem broju strana u sukobu u pregovorima pomaže neutralna i nepristrana treća osoba koja ih osnažuje da dobrovoljno postignu obostrano prihvatljiv sporazum o pitanjima u sporu. Medijator strukturira i olakšava proces u kojem strane donose zajedničke odluke i određuju rješenja, na način koji zadovoljava interese svih uključenih u sukob.“

Navedena definicija me plašila jer nisam bila sigurna hoću li uspjeti ispuniti očekivanja koja se od mene očekuju kao medijatora. Uplašila sam se da zbog straha i opterećenosti neću moći raditi. S time sam bila jako opterećena, pogotovo kada sam znala da o tome ovisi moj nastavak studija. Imala sam osjećaj da moj strah samo znači da neću biti „uspješan“ medijator. Željela sam da me na prvom postupku samostalnog vođenja sudionici prepoznaju kao osobu u koju mogu imati povjerenja, koja poštuje njihova stajališta i ne nameće rješenja.

Sama činjenica da obiteljski medijatori prepoznaju da imaju etičke dileme i da traže pomoć je dobra jer znači da se radi o etičkim izborima koji su im važni. Etička dilema je kompleksna situacija u kojoj dolazi do sukoba između etičkih principa i vrijednosti. Svaki od sudionika rješava etička pitanja s kojima se susreće u obiteljskoj medijaciji na svoj način međutim mogu se na temelju iznesenih odgovora razlikovati tri načina: razgovor sa sobom, razgovor s kolegama ili razgovor s korisnicima usluge.

### **3.3.2. Specifičnosti pripreme i vođenja obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskog medijatora početnika?**

Samostalno vođenje postupka obiteljske medijacije temeljna je aktivnost programa ovog specijalističkog studija u kojoj se integriraju teorijski stečena znanja na nastavi u smjeru razvoja kompetentnog obiteljskog medijatora. Tijekom zadnjeg semestra polaznici su dužni provesti četiri različita postupka medijacije te redovito, nakon svakog susreta, evaluirati svoj rad te pisati odgovarajući dnevnik praktikuma sa svojim doživljajima.

U sklopu edukacije održala sam ukupno šest susreta obiteljske medijacije s ukupno četiri obitelji. U nastavku se neću baviti detaljnim opisivanjem svakog pojedinačnog susreta nego ću se pozabaviti pitanjima koja su mi predstavljala tada veliki problem u vođenju obiteljske medijacije kao i situacije u kojima sam se osjećala uspješna.

Na prvi medijacijski susret dolaze supružnici, koji imaju dvoje zajedničke djece. Supruga je kod tadašnjeg nadležnog Centra za socijalnu skrb pokrenula postupak obveznog savjetovanja prije pokretanja razvoda braka s obzirom na to da je shvatila da sa suprugom nema zajedničke interese. Supruga se u međuvremenu iselila iz zajedničke kuće te se preselila kuću svojih roditelja, a djeca su ostala živjeti s ocem. Na prvom susretu posredovanja supružnici ne mogu

postići dogovor oko iznosa uzdržavanja te im je od strane nadležnog tima predložena obiteljska medijacija koju prihvaćaju.

Na početku susreta izrazila sam sudionicima dobrodošlicu, predstavila se te ih zamolila da se sami predstave. Sudionicima sam objasnila što je medijacija, da je medijacija dobrovoljan proces koji se može prekinuti u svakom trenutku i od strane medijatora i od bilo koje strane sudionika. Objasnila sam da je medijacija provjerljiv proces, da medijator radi na dobrobiti svih sudionika u medijaciji i da ne donosi niti predlaže rješenje, nego da im pomaže da samostalno postignu sporazum, da ih medijator može informirati o svim pravima međutim ne može umjesto njih donijeti odluku. Utvrdila sam da su ispunjene sve pretpostavke za sudjelovanje u obiteljskoj medijaciji. Sudionici su informirani o samom postupku medijacije, da se medijacija može provoditi kroz zajedničke susrete ili kroz individualne susrete ako sudionici to zatraže ili ako medijator navedeno procijeni.

U medijacijski susret ušla sam izrazito motivirana, radoznala kako ću se snaći i puna samopouzdanja što se je i vidjelo na samom početku susreta. Koliko god da sam se pripremala (prelistavala bilješke s predavanja i praktikuma) u pravilu sam pred susret imala vidnu nervozu jer se radilo o sudionicima sa stvarnim poteškoćama i krajnji dogovor ovisi o mojoj kompetentnosti. Zbog toga nisam se mogla ne pitati kako će susret izgledati, kako ću se snaći i hoće li primijetiti moje neiskustvo. Izuzetno sam bila ponosna kada sam shvatila da je premedijacijski postupak prošao glatko i da su sudionici shvatili što se od njih očekuje na susretu te sam s više samopouzdanja nastavila.

Parkinson (2011) navodi da medijator tijekom cijelog procesa obiteljske medijacije mora motivirati i provjeravati dobrovoljnost sudjelovanja korisnika. Motiviranost korisnika važan je preduvjet za provedbu medijacije kao i informiranost o procesu i ulogama. Medijator je također dužan osigurati uvjete kako bi korisnici razumjeli obilježja medijacije, ulogu medijatora i samih sudionika. Time se smanjuje mogućnost bojazni i nerealnih očekivanja prije uključivanja u proces obiteljske medijacije. Što se tiče velikih očekivanja prije uključivanja u proces obiteljske medijacije, a kako bi se to izbjeglo potrebno je na samom početku upoznati sudionike s načinom rada, ulogama i prednostima obiteljske medijacije. Također, svaki obiteljski medijator prije uključivanja sudionika u medijaciju dužan je provesti premedijacijski postupak upravo kako bi se pojasnila pravila i odgovornosti svih sudionika obiteljske medijacije i omogućilo dobrovoljno informirano sudjelovanje i preuzimanje odgovornosti.

U nastavku susreta trudila sam se da se sudionici u postupku osjećaju sigurno i da mogu slobodno iznijeti svoje poteškoće bez osjećaja osude. Aktivno sam slušala obje strane te im davala dovoljno vremena iako smatram da sam supruzi davala više vremena nego suprugu razlog je bio u tome što je ona bila glasnjija pričljivija, više je objašnjavala svoje prijedloge, dok je suprug bio šutljiviji, nenametljivi i kratko odgovarao na pitanja ili obrazlagao svoje stavove. Koristila sam sažimanje i parafraziranje. Nakon što sam saslušala najprije jednu stranu, a nakon toga i drugu sažela sam sve što sam čula kod jedne i druge strane te ih upitala jesam li dobro shvatila. Također sam koristila normaliziranje te kada mi se pružila prilika napomenula da su situacije kroz koju prolaze i osjećaji s kojima se susreću normalne u kriznim situacija u kojima se nalaze. Ono što im se najviše sviđjelo je kada sam na papir stavila točne dane i vrijeme koje bi roditelji provodili s djecom, nakon njihovih prijedloga. Tako su mogli vizualizirati period boravka s njima te raditi određene preinake što su i iskoristili.

Priznajem da sam tijekom cijelog susreta bila pod tremom što je bilo vidljivo i sudionicima. U nekoliko navrata sam zastala tako da bih se ponovno vraćala na već spomenuto da bih dobila na vremenu i da bih im pružila mogućnost da sami započnu razgovor. U jednoj od navedenih situacija sjetila sam se vježbe iz praktikuma u kojoj je kolegica mudro iskoristila flipchart. Nisam više znala na koji način da ih motiviram te sam odlučila riskirati, a što se pokazalo jako dobrom odlukom.

Na kraju svega mogu reći da sam zadovoljna i ponosna na sebe s ishodom i trudom koji sam uložila u cijeli postupak. Naravno da ima stvari s kojima nisam zadovoljna i koje bih sada napravila drugačije. Tako na primjer smatram da sudionicima nisam dovoljno dobro objasnila postupak i važnost medijacije te inzistirati na još jednom susretu. U onom trenutku mi je glavni cilj bio da zadržim sudionike u obiteljskoj medijaciji i da dođu do rješenja. Kod njih su bile ispunjene sve pretpostavke i bili su odlučni da na susretu postignu sporazum. Iskoristili su moje neiskustvo i uspjeli nagovoriti da medijaciju završimo na prvom sastanku. Mogla sam više inzistirati na još jednom sastanku, ponuditi im više mogućnost kao bi se utvrdilo je li sporazum održiv.

U istraživanju koje su provele Breber i Sladović Franz (2014) analiza je pokazala da stručnjaci percipiraju obiteljsku medijaciju uspješnom ako se kod korisnika smanje ili/i prevladaju konflikti i ako korisnici uspiju postići veću razinu i vještine komunikacije. Navedena percepcija stručnjaka upućuje da medijaciju ne doživljavaju kao proces u kojem se rješava samo konkretan, praktičan sukob, već se postiže stjecanje uvida, osnaživanjem u smjeru unapređenja

kvalitete odnosa između članova obitelji što može, ali i ne mora, biti sekundarna dobit medijacije. Nadalje, stručnjaci posebno uspješnom medijacijom smatraju kada su postignuti zajednički dogovori s naglaskom na pitanja oko djece.

Prema Sladović Franz (2009.) komunikacijske vještine su glavno sredstvo rada u pomažućim profesijama uključujući i obiteljsku medijaciju. One su naučeni ili stečeni dio ponašanja i osnovni su pokazatelj kompetentnosti medijatora koji će svoje vještine i znanja primjenjivati u pravom trenutku i s određenom svrhom radi postizanja željenih rezultata kroz upotrebu neutralnog govora, postavljanja pitanja, reflektiranja, preoblikovanja, normalizacije, parcijalizacije, usmjerenost na budućnost i zadatak.

Za potrebe završnog specijalističkog rada Rugle (2023) provela je istraživanje na uzorku od deset sudionika, od toga pet muškaraca i pet žena koji su prošli postupak obiteljske medijacije na kraju kojeg je postignut sporazum, na području Brodsko posavske županije, mjesne nadležnosti Centra za socijalnu skrb Nova Gradiška. Sudionici smatraju da kompetentan obiteljski medijator posjeduje osobine ličnosti kao što su to ljubaznost, ugodna ličnosti i vješta. Sudionici istraživanja navode i korištenje vještina profesionalne komunikacije kao prednost uspješne medijacije. Sudionici istraživanja obiteljsku medijaciju doživljavaju kao proces unutar kojeg komuniciraju, dogovaraju se, pregovaraju i odluke donose na miran način, bez vike. Ona im omogućava da odluke donose samostalno, poštujući dinamiku pregovaranja s posebnom pažnjom usmjerenom na brigu o ravnoteži moći.

Kad govorimo o procesu obiteljske medijacije vještine obiteljskog medijatora su glavno sredstvo za rad i preduvjet uspješnosti obiteljske medijacije. Dakle, kompetentan obiteljski medijator mora uspostaviti dobar odnos sa sudionicima u postupku obiteljske medijacije balansirati upotrebu znanja i vještina, vlastitog stila rada, očuvanje osobnih granica i vlastite dobrobiti uz održavanje kvalitete rada (Sladović Franz, 2009).

Kao što možemo vidjeti kad govorimo o procesu obiteljske medijacije vještine obiteljskog medijatora su glavno sredstvo za rad i preduvjet uspješnosti obiteljske medijacije. Dakle, kompetentan obiteljski medijator mora uspostaviti dobar odnos sa sudionicima u postupku obiteljske medijacije balansirati upotrebu znanja i vještina, vlastitog stila rada, očuvanje osobnih granica i vlastite dobrobiti uz održavanje kvalitete rada.

### ***3.3.2.1. Provođenje obiteljske medijacije u su-voditeljstvu***

U sklopu obavezne edukacije održala sam dva medijacijska susreta u su -voditeljstvu te ću u nastavku opisati svoje učenje kroz navedeno iskustvo.

Na susret dolaze izvanbračni partneri koji imaju zajedničko dijete od tri godine. Prekid je uslijedio nakon prijave nasilja supruga naspram suprugina mlt. djeteta. Od tada otac redovito ne viđa svoga trogodišnjeg sina te je zatražio pomoć od nadležnog Obiteljskog centra.

Prvo iskustvo provođenja postupka medijacije u su-voditeljstvu provela sam u nadgledanju prakse iskusne medijatorice i učila od nje. Uvidjela sam da stjecanjem iskustva stječem i hrabrost i samopouzdanje koje je potrebno u svakom medijacijskom susretu. Uvidjela sam zašto je bitno su -voditeljstvo za visoko konfliktno roditelje koji su usmjereni na sebe kao partneri, a ne kao roditelji.

Prije provođenja postupka provele smo u pripremi i dogovorima. Pokazuje mi dokumentaciju koju koristi, međusobno razgovaramo o svojim jakim i lošim stranama tijekom provođenja medijacije. Dogovoreno da ju mogu uvijek prekinuti ili ubaciti se ako vidim da je susret krenuo u pogrešnom smjeru. Dogovoreno da ću voditi bilješke i pisati po flipchartu. Može se reći da je dogovoreno da ona više vodi medijaciju dok ja više slušam, provodim početnu fazu, a kasnije se uključujem s pitanjima.

Roditelji su na susret došli s osjećajem ljutnje, frustracije i boli radi čega je bilo za očekivati izazove u radu. U su- voditeljstvu smo mogle bolje uočiti potrebe, interese, osjećaje i strahove kod sudionika. Susreti su za mene predstavljali stres s obzirom na to da se do sada nisam susretala s visokokonfliktnim roditeljima. Tijekom susreta trebala sam uložiti puno truda kako bih ostala koncentrirana i usredotočena na mogućnost postizanja dogovora. Nakon susreta osjećala sam se iscrpljeno, ali i ispunjeno jer sam imam podršku iskusne kolegice koja mi je pomagala kada je bilo najteže.

U nekim situacijama zajedničko vođenje medijacije može biti potaknuto strahom i nesigurnošću pojedinca da sam vodi medijaciju ili manjkom iskustva u vođenju medijacije Ako dvoje medijatora tek započinje s praktičnim provođenjem obiteljske medijacije, suvoditeljstvo im može pružiti dodatnu sigurnost, predstavljaju jedan drugom međusobnu podršku, a to je ujedno i prilika da uče jedan od drugog i razvijaju vlastiti stil. Manje iskustva u vođenju medijacije može olakšati prilagodnu u su-voditeljstvu, jer ni jedan od medijatora još nema točno razvijen



i usvojen svoj stil vođenja, pa će biti fleksibilniji i skloniji prilagodbi jedan na drugoga (Ajduković, 1997).

Da bi suvoditeljstvo bilo uspješno, medijatori moraju biti svjesni njezinih prednosti i nedostataka. Prednosti koje sam osvijestila u svome radu je to da je definitivno lakše u dvoje jer nije sva odgovornost bila samo na meni. Tijekom postupka trebala sam biti vrlo skoncentrirana i baratati s puno informacija, a u dvoje je bilo lakše jer su zadaci bili podijeljeni. Nakon susreta s kolegicom analizirale smo svoj rad, a što mi je poslužilo kao učenje i usvajanje novih vještina. Meni osobno je koristilo njezino izraženo mišljenje o mojim vještinama (aktivno slušanje, sažimanje, parafraziranje, postavljanje pitanja, informiranje) na temelju čega sam dobila smjernice na što trebam obratiti pažnju i na čemu trebam jačati kompetencije. Od nedostataka mogu izdvojiti da sam se nalazila u prostoriji koju ne poznam što mi je predstavljalo dodatni stres, a isto tako tijekom susreta bila sam dodatno opterećena hoće li na kraju biti zadovoljna s mojim načinom rada.

Za potrebe završnog rada Hajnić (2023) provela je anketno istraživanje o iskustvima suvoditeljstva obiteljske medijacije na području Republike Hrvatske. Ispitanici kao jednu od najvećih prednosti suvoditeljstva navodi podjelu odgovornosti i „tereta“ naročito kod visoko konfliktnih sudionika, a zatim i ostale prednosti kao što su sigurnost u radu – posebno za početnike, mogućnost boljeg praćenja sudionika zbog raspodjele zadataka – praćenje verbalnih i neverbalnih reakcija, međusobno nadopunjavanje, učenje, više ideja, dobar primjer sudionicima efikasne komunikacije.

Kao nedostatke suvoditeljstva navodi se neusklađenost medijatora, nedovoljno međusobno poznavanje i nekompatibilnost, mogućnost kompetitivnog odnosa među medijatorima, nejasno raspodijeljene uloge, rodna neravnoteža ako se radi o suvoditeljima istog spola, otežavanja dogovora (više osoba koje se moraju uskladiti oko termina), nedovoljna priprema, odnosno potreba dulje pripreme nego kad se radi o samostalnom medijatoru.

### ***3.3.3. Kako koristi profesionalnu podršku u pripremi i vođenju procesa obiteljske medijacije***

U sklopu kolegija Edukativna supervizija održana su ukupno pet supervizijska susreta, Na prvom susretu upoznati smo s definicijom supervizije i edukativne supervizije, koja je uloga supervizora tijekom procesa edukacije, kompetencijama supervizanta važne za sudjelovanje u superviziji. Nakon toga Supervizor upoznaje grupu i očekivanja članova grupe.

Grupa doznaje o supervizoru, njegovom iskustvu, modelu rada i stilu superviziranja (načinom vođenja dijaloga, postavljanjem pitanja, davanjem odgovora prezentira svoj model vođenja) Svrha prvog susreta je bila, dobiti informaciju o grupi i o očekivanjima (za supervizora), odnosno saznati o načinu rada i supervizoru (za grupu).

S obzirom na to da je svatko od nas bio u fazi provođenja obiteljske medijacije tijekom sljedeća četiri supervizijska susreta svatko od člana u grupi iznosio je svoja iskustva u provođenju medijacije dok su supervizor i ostali članovi u grupi pažljivo slušali i izmjenjivali svoja mišljenja i iskustva.

Analizirajući svoje bilješke sa supervizijskih susreta na trećem susretu supervizijske grupe iznijela sam opis svoga slučaja nakon samostalnog provođenja obiteljske medijacije. Na susretu sam uočila da me ostali članovi grupe aktivno slušaju, da su empatični te sam uslijed toga bila sve slobodnija reći svoje teškoće oko početnog rada obiteljskog medijatora. Kroz superviziju sam dobivala pomoć i podršku za vođenje sljedećeg postupka medijacije.

Tijekom provođenja obiteljske medijacije pojavila su mi se pitanja kao što su poznavanje obiteljskih okolnosti, identifikacija potreba i interesa, definiranje spornih pitanja, osjećaji koji sam osjećala prilikom i nakon medijacije te dileme s kojima sam se nosila prilikom susreta, a što se tijekom supervizijskog susreta pokazalo kao dobro polazište za supervizijska pitanja.

Prema mojem izlaganju članice supervizije složili su se su bile ispunjene pretpostavke za provođenje medijacije. Supružnici s bili spremni na suradnju, prihvatili su osnovna pravila u medijaciji, u jednakoj mjeri bili su sposobni da sami donesu odluke koje su za njih značajne za donošenje odluka i bila je prisutna ravnoteža moći, odnosno nije bilo značajnih razlika među njima, moć je bila jednako raspoređena tijekom cijelog postupka medijacije. Ono što je grupi zapelo za uho tijekom mog izlaganja bilo je vremensko trajanje medijacije. Jadna po jedna sudionica supervizije napomenula je da bi one susret pokušale razdvojiti na dva susrete usprkos inzistiraju sudionika. Grupa je potvrdila moju dilemu jer sam i sama nakon medijacije dugo razmišljala o tome. S obzirom na upozorenja i konstruktivne savjete na kraju supervizijskog susreta shvatila sam da kao medijator moram biti konkretnija i upornija. Priznajem da sam se bojala da sudionici neće postići sporazum prilikom drugog susreta te sam dopustila da oni privedu postupak medijacije kraju umjesto mene.

Tijekom supervizijskog susreta bila sam opuštena, osjećala sam da bez ustručavanja mogu članicama grupe iznijeti svoje strahove i osjećaje, a što mi je bilo izuzetno bitno. Supervizor i grupa pohvalili su me i ohrabрили u tome da sam se odvažila na prvi susret obiteljske medijacije

i na izlaganje u supervizijskoj grupi. To mi je bilo od velike pomoći jer sam bez daljnjeg opterećenja iznijela ostale činjenice koje sam smatrala važnim za upoznavanje s medijacijom. Uz vodstvo supervizorice dobivala sam znanje na koji način supervizor pomaže superviziranom da formulira svoje supervizijsko pitanje i otkrije vlastite odgovore na svoja pitanja kao i nove mogućnosti i snage da se s njima suočava. Promatrala sam reakcije svojih kolega kao i reakcije supervizorice što mi je omogućavalo reflektiranje o različitim supervizijskim procesima.

Kada je netko od članova grupe podijelio s grupom svoj entuzijazam, lakoću i uspjeh svojih vlastitih medijacijskih susreta i nasuprot tome podijelio teškoće s kojima se susreo kao početnik, uvidjela sam da nisam jedina s različitim doživljajima i dilemama koje me more nakon medijacije. Od članova supervizijske grupe i supervizorice dobila sam razumijevanje, pažnju te podršku koji će mi pomoći da tijekom sljedećeg medijacijskog susreta pokušam provesti postupak medijacije bez manje stresa i straha za neuspjehom.

Kako sam bila prva koja je „bila u fokusu“ nisam bila sigurna što očekivati te kako će grupa reagirati na moja supervizijska pitanja. S druge strane svjesna sam bila činjenice da moram iznijeti sve činjenice ako želim da mi grupa pomogne. Nakon što sam grupi ispričala svoje muke i izazove dobila sam podršku koja mi je pomogla kao medijatoru.

Osjetila sam empatiju i podršku grupe u pravom smislu što mi je pomoglo da izađem iz preplavljenosti loših osjećaja u vezi vođenja svoje medijacije, a to je ono što sam od grupe očekivala od samog početka.

Prema Sladović Franz, (2020.) potrebno je na superviziji redovito propitati kako se stručnjaci brinu o sebi, jer osiguravanje pomoći i podrške nije samo odgovornost stručnjaka već i supervizora te oni trebaju biti osjetljivi i prepoznavati znakove i situacije u kojima je supervizantu to potrebno. Naime, često se dogodi da upravo kada joj je podrška najpotrebnija, osoba može ne biti sposobna prepoznati tu potrebu ili je nesklona zatražiti pomoć.

U istraživanju koje je provela Sladović Franz, (2020) u pogledu kompetencija za sudjelovanje u superviziji mnogim je medijatorima bilo važno steći neposredno iskustvo supervizijskog rada jer je dosadašnje iskustvo bilo skromno. Radilo se i na tome kako prepoznati poteškoću u medijatorskoj praksi i definirati iz toga supervizijsko pitanje, zatim nastojalo se naučiti jasno i cjelovito prikazati slučaj, moći sagledati slučaj iz više perspektiva i čuti iskustva i mišljenje drugih supervizanata. Vrlo često sadržaj rada odnosio se i na prepoznavanje razlike što bi osoba učinila iz uloge svog uobičajenog radnog mjesta u sustavu socijalne skrbi, a što iz uloge medijatora te je i u supervizijskom smislu bilo potrebno razgraničenje kada i zbog kojih radnih uloga se nastoji unaprijediti razumijevanje nekog slučaja i profesionalna intervencija (Sladović Franz, 2020).

Sudionici istraživanja Peršin Horvat, (2023) izdvojili su superviziju kao najbolji oblik profesionalne podrške kako za sve ostalo tako i za rješavanje etičkih pitanja u obiteljskoj medijaciji. Također navode da su mnogi medijatori razvili i svoje kompetencije za vrijeme sudjelovanja u superviziji. Za razvoj medijatora bila je bitna međusobna razmjena i učenje iz tuđih iskustava, prepoznavanje vlastitih izazova i sadržaja za unapređivanje medijatorskih kompetencija i razvoj profesionalnog stila.

Supervizija je jedan od najvažnijih načina osiguravanja kvalitete rada stručnjaka u pomagačkim profesijama. Stjecanje kompetencija je pod utjecajem prijašnjeg profesionalnog znanja i iskustva rada s obiteljima, specifičnosti izobrazbe za obiteljske medijatore, ali i supervizije (Sladović Franz, 2020.).

#### **4. ZAKLJUČAK**

Kako navodi Ajduković (2018), profesionalni razvoj obiteljskog medijatora može se promotriti kroz faze razvoja kompetencija: nakon pripremne faze koju obilježava početak izobrazbe, dolazi do početne tranzicije iz uloge stručnjaka u području psihosocijalnog rada u ulogu obiteljskog medijatora, zatim do faze produblivanja znanja i razumijevanja obiteljske medijacije i uloge medijatora, a slijedi faza trajnije motivacije za bavljenje obiteljskom medijacijom i konačno „zreli“ medijacijski rad.

Vodeći se navedenim, cilj rada bio je sistematizacija vlastitog medijacijskog iskustva u neposrednoj praksi kako bi se unaprijedio proces obiteljske medijacije i razvoj kompetencija u tom procesu. Vlastito medijacijsko iskustvo sistematizirano je kroz tri istraživačka pitanja: Koje su specifičnosti učenja medijatorskih kompetencija iz perspektive medijatora početnika? Koje su specifičnosti pripreme i vođenja obiteljske medijacije iz perspektive obiteljskog medijatora početnika? Kako medijator početnik koristi profesionalnu podršku u pripremi i vođenju procesa obiteljske medijacije?

Medijator početnik tijekom studija stječe znanja o tome što je obiteljska medijacija te kasnije i vještine i kompetencije koje su specifične za provedbu i vođenje postupka obiteljske medijacije, usvajaju se vrijednosti i načela na kojima počiva obiteljska medijacija. Kroz navedeni proces susreće s dilemama: imam li dovoljno znanja? hoću li ja to moći promijeniti? jesam li dovoljno spremna? hoću li moći prepustiti donošenje odluke sudionicima u medijaciji? na kraju si

postavljaš pitanje da li nastavak studija ima smisla? Svaki početak je težak pa tako i usvajanje novih znanja međutim važno je ne odustati i znati se prilagoditi situaciji. Važno je da medijator na početku usvoji različite komunikacijske obrasce, komunikacijske vještine i da razvije vještine pregovaranja kao i etičke principe i poštivanje etičkih pravila obiteljske medijacije. Također je važno da razumije obiteljsku dinamiku, razvoj djece i potrebe djece i prije svega da može prepoznati situaciju u kojima medijacija nije prikladna i kada nije sigurna te kada ju je potrebno prekinuti.

Nakon usvajanja svega navedenog dolazimo do faze vođenja obiteljske medijacije gdje je usvojeno znanje potrebno prenijeti u djelo odnosno samostalno provesti obiteljsku medijaciju. Prije i tijekom provođenja postupka ponovno se susrećeš s brojnim izazovima kao što su: hoću li ja to moći provesti? kako će susret izgledati? kako ću se snaći? hoće li primijetiti moje neiskustvo? što ako zbog mojeg neiskustva ne postignu rješenje? Navedena pitanja ubrzo nestanu kada postupak krene i kada počinješ primjenjivati usvojena znanja i vještine. Važno je da obiteljski medijator uspostavi dobar odnos sa sudionicima u postupku obiteljske medijacije, balansira upotrebu znanja i vještina, vlastitog stila rada, očuvanje osobnih granica i vlastite dobrobiti uz održavanje kvalitete rada.

Nakon svega također se može zaključiti da je za medijatora početnika izuzetno važna profesionalna podrška u vidu supervizijske grupe i supervizora. Tijekom supervizijskog postupka dobiješ razumijevanje, pažnju te podršku koja pomaže da izađeš iz preplavljenosti loših osjećaja i da poboljšaš profesionalni život odnosno proces provođenja obiteljske medijacije.

## 5. LITERATURA

1. Ajduković, M. (2020). Nasilje u partnerskim odnosima. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
2. Ajduković, M. (2004). Određenje grupne supervizije, U: Ajduković, M. i Cajvert, L. (ur.); Supervizija u psihosocijalnom radu, Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, str. 122-153.
3. Ajduković, M. (2007). Značaj supervizije za kvalitetan rad s djecom, mladima i obiteljima u sustavu socijalne skrbi. Ljetopis socijalnog rada, 14 (2), 339-353.
4. Ajduković, M. (2018). Supervizija i coaching u Europi. Koncepti i kompetencije. Zagreb: Pravni fakultet u Zagrebu.
5. Ajduković, M. i Cajvert, L. (2001.). Supervizija psihosocijalnog rada kao specifični oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, str. 136-161.
6. Ajduković, M. i Cajvert, L. (2004.). Supervizija psihosocijalnog rada. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, str. 14-39.
7. Ajduković, M. (1997). Grupni pristup u psihosocijalnom radu. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, str. 124-141.
8. Ajduković, M., Patrčević S. i Ernečić M. (2017). Izazovi obiteljske medijacije u slučajevima nasilja u partnerskim odnosima. Ljetopis socijalnog rada, 23 (3), 381-411.
9. Ajduković, M. i Sladović Franz, B. (2003). Prevladavanje sukoba. U: Ajduković, D. (ur.), Socijalna rekonstrukcija zajednice. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 211-230.
10. Ajduković, M., Patrčević, S. i Ernečić, M. (2016). Izazovi obiteljske medijacije u slučajevima nasilja u partnerskim odnosima. Ljetopis socijalnog rada, 23 (3), 384-410.
11. Anderson, H. (2000). »Supervision« as a collaborative learning community. AAMFT Supervision Bulletin, Fall, 7-10.
12. Bogo, M. (2010). Achieveing competence in social work through field education. Toronto: University of Toronto Press
13. Branica, V. (2020.a). Obrazovanje obiteljskih medijatora u hrvatskom i međunarodnom kontekstu. Ljetopis socijalnog rada, 27 (2), 231-254.
14. Branica, V. (2020.b). Praktikum obiteljske medijacije. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

15. Breber, M. i Sladović Franz, B. (2014). Uvođenje obiteljske medijacije u sustav socijalne skrbi – perspektiva stručnjaka. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (1), str. 123 – 152.
16. Buljevac, M., Opačić, M. i Podobnik, M. (2020). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika: temelj identiteta jedne pomažuće profesije. *Ljetopis socijalnog rada*. 27 (1), 31-56.
17. Cajvert, L. (2004). Prvi susret i dogovor o radu, U: Ajduković, M. i Cajvert, L. (ur.); *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, str. 156-177.
18. Čulo Margaletić, A. (2021.a). Mirno rješavanje obiteljskih prijevora U: Hrabar i dr., *Obiteljsko pravo*, Narodne novine, Zagreb.
19. Čulo Margaletić, A. (2021.b). Obvezno savjetovanje i obiteljska medijacija kao oblici obiteljskopravne pomoći obitelji u krizi. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*. 12 (1), 67 – 82.
20. Čulo Margaletić, A. (2014). Mirno rješavanje obiteljskopравnih sukoba interesa. *Osijek: Pravni fakultet u Osijeku*.
21. Čulo Margaletić, A. (2017). Prava djeteta u obiteljskoj medijaciji. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*. 12 (1) 151-170.
22. ECVision. Europski pojmovnik supervizije i coachinga. Posjećeno dana 05.02.2024. na mrežnoj stranici [https://anse.eu/wp-content/uploads/2017/01/ECVision\\_Glossary-HR.pdf](https://anse.eu/wp-content/uploads/2017/01/ECVision_Glossary-HR.pdf)
23. Folberg, J. i Milne, A. (2006). *Divorce, mediation and practice*. New York: The Guilford press.
24. Hajnić, Lj. (2023). *Specifičnosti suvoditeljstva u obiteljskoj medijaciji (završni rad)*. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
25. Hollier, F. (1993). *Conflict resolution trainers' manual*. Australia: The Conflict Resolution Network.
26. Kessel, K. (2000). Mediation. In: Deutsch, M. i Coleman, P. T. (eds.), *The hand book of conflict resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey – bass Publishers. 522-545.
27. Kruk, E. (1997). *Mediation and Conflict Resolution in Social Work and the Human Services*. Chicago, IL: Nelson-Hall Publishers.
28. Korać, A. (2005). Obiteljsko posredovanje – prilog alternativnom rješavanju obiteljskih sporova. *Hrvatska pravna revija*, 5 (2), 73-84.
29. Kusturin, S. (2007). Supervizija – oblik podrške profesionalcima. *Metodički ogledi: časopis za filozofiju odgoja*, 14 (1) 37-48.
30. MacBeth, L. E. (2018). *The art of family mediation. Theory and Practice*, Heathrow: Vodenpas Publishing.
31. Majstorović, I. (2007). *Posredovanje prije razvoda braka: hrvatsko pravo i europska*

rješenja. Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, 57 (2), str. 405 – 456.

32. Majstorović, I. (2017). Obvezno savjetovanje i obiteljska medijacija de lege lata i de lege ferenda. Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske. 8 (posebni broj), 129 –150.

33. Milas, G. (2005). Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. Jastrebarsko: Naklada Slap

34. Milne, A. L., Folberg, J. i Salem, P. (2004). The Evolution of Divorce and Family Mediation: An Overview. U: Folberg, J. Milne, A.L. i Salem, P. (ur.) Divorce and Family Mediation: Models, Techniques and Applications. New York: The Guilford Press. 3-25.

35. Obiteljski zakon, Narodne novine br. 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23

36. Obiteljski zakon, Narodne novine br. 116/03, 17/04, 136/04, 107/07, 57/11, 61/11, 25/13, 05/15

37. Obiteljski zakon, Narodne novine br. 103/15

38. Parkinson, L. (2014). Family Mediation. Bristol: Family Law.

39. Parkinson, L. (2011). Training for family mediation – A glance across Europe. Journal of Family Mediation. <http://www.forumeuropeen.eu/committee-members-of-standards/training-standards/?lang=en> (20.09.2023.)

40. Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja Registra obiteljskih medijatora, uvjetima stručne osposobljenosti obiteljskih medijatora, prostornim uvjetima i načinu provođenja obiteljske medijacije, Narodne novine br. 29/2021.

41. Peršin Horvat, A. (2023). Izazovi profesionalne etike iz perspektive obiteljskih medijatora (završni specijalistički rad). Zagreb: Pravni Fakultet, Studijski centar socijalnog rada.

42. Požega, J. i Ajduković, M. (2020). Iskustva medijatora procesu obiteljske medijacije u slučajevima partnerskog nasilja. Ljetopis socijalnog rada. 27 (2), 287-316.

43. Raboteg-Šarić, Z., Pećnik, N. i Josipović, V. (2003). Jednoroditeljske obitelji: Osobni doživljaj i stavovi okoline. Zagreb: Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži. Zagreb: DZZOMM.

44. Ruggle, I. (2023). Mišljenje sudionika o uspješnosti procesa obiteljske medijacije (završni specijalistički rad). Zagreb: Pravni Fakultet, Studijski centar socijalnog rada.

45. Saposnek, D. T. (2004). Working with children in mediation. U: Folberg, J., Milne, A. i Salem, P. (ur.); Divorce and family mediation: Models, techniques and applications. New York: The Guilford Press, 155-179.

46. Sladović Franz, B. (2005). Obilježja obiteljske medijacije- Zagreb: Ljetopis socijalnog rada, 2, 301 – 319.



47. Sladović Franz, B. (2009). Osnove interpersonalne komunikacije za socijalne radnike. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada
48. Sladović Franz, B. (2019). Obiteljska medijacija. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
49. Sladović Franz, B. (2020). Specifičnosti supervizije obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi. Zagreb: Ljetopis socijalnog rada, 27 (2), 255-286.
50. Steffek, F. (2012). Mediation in the European Union: An Introduction, <https://e-justice.europa.eu> > mediation, June 2012.
51. Studijski centar socijalnog rada posjećeno dana 2. 2. 2023. na mrežnoj stranici: [https://www.pravo.unizg.hr/wpcontent/uploads/2023/02/Ishodi\\_ucenja\\_PDSS\\_Obiteljska\\_medijacija.pdf](https://www.pravo.unizg.hr/wpcontent/uploads/2023/02/Ishodi_ucenja_PDSS_Obiteljska_medijacija.pdf)
52. Taylor, A. (2012). The Handbook of Family Dispute Resolution: Mediation Theory and Practice. San Francisco: The Jossey-Bass Library.
53. Training Standards of the European Forum for Research and Training in Family Mediation and Mediation, posjećeno dana 20. 9. 2023. na mrežnoj stranici: <http://www.forumeuropeen.eu/committee-members-of-standards/training-standards/?lang=en>
54. Urbanc, K. (2020). Teorijski okviri za primjenu osnaživanja u medijaciji roditeljskih sukoba. Zagreb: Ljetopis socijalnog rada, 27 (2), 213-230.
55. Uzelac, A., Aras, S., Maršić, M., Mitrović, M., Kauzlarić, Ž. I Stojčević, P. (2010). Aktualni trendovi mirnog rješavanja sporova u Hrvatskoj: dosezi i ograničenja. Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, 60 (6), 1265-1308.
56. Vizek Vidović, V. i Vlahović Štetić, V. (2007). Modeli učenja odraslih i profesionalni razvoj. Zagreb: Ljetopis socijalnog rada, 14 (2), 283-310.
57. Zakon o socijalnoj skrbi, Narodne novine br. 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23.
58. Zakon o socijalnoj skrbi, Narodne novine br. 57/11
59. Zakon o socijalnoj skrbi, Narodne novine br. 33/12, 46/13, 49/13
60. Zakon o socijalnoj skrbi, Narodne novine br. 157/13
61. Zakon o mirenju, Narodne novine br. 163/03, 79/09
62. Zakon o mirenju, Narodne novine br. 18/11
63. Zakon o braku i porodičnim odnosima, Narodne novine br. 11/78, 27/78, 45/89, 59/90, 25/94, 162/98.
64. Žorga, S. (2009). Specifičnosti procesa učenja u superviziji. U: Ajduković, M. (ur.), Refleksije o superviziji. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 7-39.

