

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
**PRAVNI FAKULTET**  
**STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

**Sanja Stanić**

Završni rad

Zagreb, 2026.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

PRAVNI FAKULTET

STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Sanja Stanić

**KREATIVNE I VIZUALNE TEHNIKE U  
OBITELJSKOJ MEDIJACIJI**

Završni rad

Zagreb, 2026.

UNIVERSITY OF ZAGREB

FACULTY OF LAW

DEPARTMENT OF SOCIAL WORK

**Sanja Stanić**

**CREATIVE AND VISUAL TECHNIQUES IN  
FAMILY MEDIATION**

Final thesis

Zagreb, 2026.

## Sadržaj

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. UVOD</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>2. KREATIVNOST U OBITELJSKOJ MEDIJACIJI</b> .....                                      | <b>2</b>  |
| 2.1. Teorijski pogledi na kreativnost i ulogu kreativnosti u obiteljskoj medijaciji ..... | 3         |
| 2.2. Primijenjena kreativnost .....   | 7         |
| 2.3. Uloga medijatora .....   | 8         |
| <b>3. MEDIJACIJSKI ALATI</b> .....  | <b>11</b> |
| <b>3.1. Vrste tehnika u obiteljskoj medijaciji</b> .....                                  | <b>13</b> |
| 3.1.1. Komunikacijske tehnike u obiteljskoj medijaciji .....                              | 14        |
| 3.1.2. Tehnike usmjerene na upravljanje emocijama .....                                   | 15        |
| 3.1.3. Kreativne tehnike .....  | 16        |
| 3.1.3.1. <i>Vrste kreativnih tehnika</i> .....  | 17        |
| 3.1.4. Tehnike vizualizacije .....  | 20        |
| <b>4. PRIMJENA VIZUALNIH I KREATIVNIH TEHNIKA U OBITELJSKOJ MEDIJACIJI</b> .....          | <b>24</b> |
| <b>4.1. Genogram</b> .....  | <b>25</b> |
| 4.1.1. Povijest i teorijsko uporište za upotrebu genograma .....                          | 27        |
| 4.1.2. Genogram i kreativnost .....   | 29        |
| 4.1.3. Primjena genograma u obiteljskoj medijaciji .....                                  | 31        |
| 4.1.3.1. <i>Kad se genogram koristi</i> .....   | 33        |
| 4.1.3.2. <i>Ograničenja uporabe genograma u obiteljskoj medijaciji</i> .....              | 34        |
| <b>4.2. Mentalno mapiranje</b> .....  | <b>37</b> |
| 4.2.1. Teorijske osnove mentalnog mapiranja .....   | 37        |
| 4.2.2. Mentalno mapiranje i kreativnost .....   | 39        |
| 4.2.3. Primjena mentalnih mapa u obiteljskoj medijaciji .....                             | 39        |
| 4.2.3.1. <i>Primjena mentalnog mapiranja po fazama medijacije</i> .....                   | 43        |
| 4.2.3.2. <i>Ograničenja primjene mentalnog mapiranja u obiteljskoj medijaciji</i> .....   | 45        |
| <b>4.3. Alati za analizu sukoba</b> .....   | <b>46</b> |
| 4.3.1. Mapiranje sukoba .....   | 48        |
| 4.3.1.1. <i>Primjena mape sukoba u obiteljskoj medijaciji</i> .....                       | 49        |
| 4.3.1.2. <i>Mapiranje sukoba i kreativnosti</i> .....                                     | 51        |
| 4.3.1.3. <i>Ograničenja uporabe mape sukoba u obiteljskoj medijaciji</i> .....            | 52        |
| 4.3.2. Metoda luka.....   | 52        |
| 4.3.2.1. <i>Primjena metode luka u obiteljskoj medijaciji</i> .....                       | 54        |
| 4.3.2.2. <i>Ograničenja primjene metode luka u obiteljskoj medijaciji</i> .....           | 55        |
| <b>4.4. Digitalni alati u obiteljskoj medijaciji</b> .....                                | <b>56</b> |
| 4.4.1. Obiteljska medijacija i umjetna inteligencija .....                                | 57        |
| <b>5. ZAKLJUČAK</b> .....   | <b>58</b> |
| <b>SAŽETAK</b> .....  | <b>66</b> |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>67</b> |
| <b>IZJAVA O AUTORSTVU</b> .....   | <b>68</b> |

## 1. UVOD

Suvremeno doba, obilježeno dominacijom vizualnog, nameće potrebu reaktualizacije starih simboličkih i vizualnih alata u novom komunikacijskom kontekstu te na taj način otvara prostor kreativnom potencijalu obiteljske medijacije.

Cilj rada je predstaviti mogućnost primjene vizualnih i kreativnih tehnika u obiteljskoj medijaciji te prikazati kako ti alati doprinose dubljem razumijevanju obiteljskih sukoba, regulaciji emocija i generiranju održivih rješenja. Kroz rad će se povezati teorijske i praktične spoznaje o ulozi kreativnosti u rješavanju sukoba te utvrditi na koji način medijator, primjenom vizualnih i kreativnih tehnika, može potaknuti suradnju, fleksibilnost i konstruktivnu komunikaciju među sudionicima. Istaknut će se uloga vizualnih i kreativnih tehnika u obiteljskoj medijaciji u kontekstu suvremenih društvenih izazova, uključujući digitalizaciju, kulturološku raznolikost i sve složenije emocionalne odnose.

Rad je strukturiran u nekoliko tematskih cjelina koje povezuju teorijski i praktičan pristup istraživanoj temi. U prvom dijelu rada razmatrat će se pojam kreativnosti i njezina uloga u obiteljskoj medijaciji. Analizirat će se različiti teorijski pristupi kreativnosti s naglaskom na psihološke, kognitivne i socijalne perspektive. Također, predstaviti će se kreativni proces i proces obiteljske medijacije te razmotriti mogućnosti primjene kreativnih pristupa u postupku obiteljske medijacije i rješavanju konflikata. Posebna pažnja posvetit će se ulozi medijatora u poticanju kreativnog procesa i stvaranju uvjeta za razvoj novih i održivih rješenja.

U drugom dijelu rada prikazat će se specifičnosti obiteljske medijacije s posebnim naglaskom na sistematičnom prikazu različitih medijacijskih tehnika i alata. Analizirat će se primjena komunikacijskih tehnika i tehnika usmjerenih na upravljanje emocijama te uloga kreativnih tehnika u različitim fazama medijacijskog procesa.

Treći dio rada usmjeren je na detaljnu analizu vizualnih i kreativnih tehnika. Posebno će se obraditi genogram, mentalno mapiranje te alati za analizu sukoba, poput mape konflikta, kroz prikaz njihove definicije, teorijskog uporišta, prednosti i ograničenja. Analizirat će se njihova uloga u eksternalizaciji problema, smanjenju kognitivnog i

emocionalnog opterećenja te poticanju suradnje među sudionicima postupka obiteljske medijacije.

U završnom dijelu rada ukazat će se na značajan potencijal primjene kreativnih i vizualnih tehnika u obiteljskoj medijaciji, posebice u olakšavanju izražavanja emocija, unapređenju komunikacije i jačanju međusobnog razumijevanja sudionika obiteljske medijacije. Povezivanjem teorijskih spoznaja i praktičnih primjera želi se ukazati na prednosti primjene vizualnih alata i kreativnih pristupa u području obiteljske medijacije, ali i na potrebu sustavnije edukacije i integracije kreativnih i vizualnih tehnika u profesionalnu praksu obiteljskih medijatora.

## **2. KREATIVNOST U OBITELJSKOJ MEDIJACIJI**

Emocionalna napetost, komunikacijske poteškoće i sužena percepcija sudionika u obiteljskoj medijaciji otežavaju rješavanje sukoba te zahtijevaju od medijatora primjenu složenih intervencija. U takvim situacijama kreativno razmišljanje i primjena kreativnih tehnika mogu otvoriti prostor za pronalaženje novih načina suradnje i oblikovanje prihvatljivih rješenja.

Međutim, važno je najprije analizirati kreativnost kao širi koncept jer vizualni i kreativni alati u medijaciji ne djeluju samo kao tehnike komunikacije, već i kao sredstva poticanja kreativnog mišljenja.

Ovo poglavlje se bavim definiranjem kreativnosti te utvrđivanjem njezine uloge u medijacijskom procesu, s posebnim naglaskom na obiteljsku medijaciju kao specifičan kontekst primjene. Cilj je pokazati na koji način kreativnost može doprinijeti učinkovitijem vođenju medijacijskog postupka te razvoju održivih i obostrano prihvatljivih rješenja. Stoga se razmatraju različiti pogledi koji povezuju znanstvene spoznaje o kreativnosti s praktičnim aspektima medijacije. Poseban fokus je na psihološkom i socijalnom pristupu, koji omogućuju dublje razumijevanje načina na koji kreativni procesi utječu na percepciju sudionika, dinamiku komunikacije i mogućnosti rješavanja sukoba. Također, analizira se uloga i zadaće medijatora u poticanju i primjeni kreativnosti.

## 2.1. Teorijski pogledi na kreativnost i ulogu kreativnosti u obiteljskoj medijaciji

Pojam kreativnosti odnosi na stvaranje novih ideja, nove načine gledanja na problem, nove pristupe rješenju. Reitz (2017) razlikuje „*osobnu kreativnost*“ na razini pojedinca od kreativnosti velikih povijesnih otkrića. Kreativnost je misaoni ili imaginativni proces tijekom kojeg se postojeće znanje reproducira, kombinira i pretvara u nove obrasce i odnose. Rezultati nisu puko zbrajanje poznatog već pronalaženje novih veza i primjenu postojećih spoznaja u novim situacijama (Schlicksupp u: Rauschenbach, 2015).

Biološko-psihološki pristup nam daje uvid u to kako kreativnost nastaje. Iz te perspektive kreativnost se može promatrati kao poseban način razmišljanja odnosno složen moždani proces. Ona uključuje stvaranje novih ideja, koncepata i rješenja, pri čemu ključnu ulogu imaju kognitivne sposobnosti i različite mentalne operacije. Za razliku od uobičajenog, ovaj misaoni proces nije linearan, već se odvija kroz asocijacije, intuiciju i maštu. Neuroplastičnost, sposobnost mozga da se mijenja i prilagođava, dodatno podupire kreativnost, jer omogućuje stvaranje novih neuronskih veza iz kojih proizlaze nove ideje. U tome važnu ulogu ima i dopamin, neurotransmiter koji potiče motivaciju za istraživanjem i otkrivanjem novog (Trossen i Sfez, bez godine).

Za razumijevanje kako se kreativnost pojavljuje u disciplinama poput medijacije, osim spomenutog pristupa, potrebno je sagledati i druge pristupe, napose socijalni. Na primjer, Glybchenko (2020) istražuje kako kreativni procesi, mogu obogatiti pristupe mirnom rješavanju sukoba te transformirati sukobe. Ističe da kreativnost ne služi samo pronalaženju rješenja, već aktivno „hrani izgradnju mira“, otvarajući prostor za inkluzivnu suradnju i održive promjene. Ako uzmemo u obzir kreativnu funkciju sukoba, tada medijaciju možemo promatrati kao kreativan odgovor na sukob jer potiče proces rješavanja problema koji se inače ne bi dogodio (Coleman i Deutsch u: Glybchenko, 2020). Medijacija je u svojoj srži kreativan način rješavanja sukoba jer slijedi logiku pobjednik -pobjednik i teži zajedničkom osmišljavanju rješenja koja su prihvatljiva i korisna za sve uključene strane (Glybchenko, 2020).

Montada i Kals (2012) također ističu središnju ulogu kreativnosti u medijaciji budući da potiče napuštanje uobičajenih načina razmišljanja i razvoj često neočekivanih pristupa rješavanju problema.

Nalaze ju neophodnom za rekonstrukciju problema na novi način, prepoznavanje i prevladavanje prepreka u prijelazu prema željenom stanju, „širenje suženog pogleda“ pri traženju i procjeni prijedloga rješenja te otkrivanju osobnih ili zajedničkih resursa za provedbu sporazuma.

U kontekstu obiteljske medijacije, ova ideja je posebno korisna jer upućuje na to da kreativni pristup može pomoći sudionicima da izađu iz zastoja, prepoznaju vlastite i zajedničke resurse te pronađu održiva i obostrano prihvatljiva rješenja. Dakle, vrijednost koncepta kreativnosti ne leži samo u stvaranju novih ideja već u dubljem razumijevanju i rješavanju problema kao i u poticanju da se sporna situacija sagleda iz više različitih perspektiva kako bi se otkrile opcije koje ranije nisu bile vidljive. Također, rješenje ne mora uvijek značiti promjenu vanjskih uvjeta, već ponekad i promjenu načina na koji sudionici razumiju situaciju. To je posebno značajno u konfliktnim situacijama tijekom kojih sudionici često usmjereni samo na jedno rješenje ili vlastitu poziciju. Kreativnost im pomaže da budu fleksibilniji.

Medijacija se može promatrati i kroz svoju procesnu ulogu koju Reitz (2017) naglašava i ukazuje da u literaturi nedostaje analiza kompatibilnosti medijacije i znanstvenih modela kreativnosti, te uočava sličnosti ta dva procesa. Naime, kreativnost zahtijeva emocionalnu sigurnost, vrijeme za refleksiju, izbjegavanje preuranjenog vrednovanja i poticanje divergentnog razmišljanja. Te uvjete medijacija kao strukturirani postupak stvara kroz fazni proces, osiguranje sigurnog okvira i neutralno vođenje dijaloga. Nadalje, smatra da obje discipline kroz strukturirane procesne mehanizme i vođene uvjete na sličan način stvaraju kreativna rješenja

I Hoffman i Wolman (2013) prepoznaju važnost emocija za kreativnost. Naglašavaju da medijacija zahtijeva upravljanje "psihološkim i emocionalnim strujama koje prolaze kroz proces medijacije".

Emocionalna preplavljenost, očekivanja, pristranosti i iskrivljeni narativi mogu ograničiti mogućnost pojave kreativnog mišljenja jer kako autori navode, sudionici se

u medijaciji često ne vode racionalnim mislima. Rješavanjem tih psiholoških procesa stvaraju okruženje pogodno za kreativnost.

Glybchenko (2020) ukazuje da je kreativni potencijal medijacije snažno povezan s empatijom i nenasiljem kao temeljnim procesnim uvjetima jer tek u takvom okviru postaje moguće zajedničko razumijevanje i suradnja. Borba za pobjedu i natjecateljstvo sudionika onemogućavaju kreativnost. Upravo medijacija kao kreativan proces omogućava pomak prema suradnji i zajedničkom osmišljavanju budućnosti.

Amabile (2012) naglašava važnost intrinzične motivacije za pojavu kreativnosti. Polazi od teze da je osoba kreativnija ako osjeća smisao aktivnosti, ima autonomiju te nije pod pritiskom vanjske kontrole ili evaluacije. Medijacija, tako kroz načelo dobrovoljnosti, samoodređenje stranaka i neutralnost medijatora potiče kreativnost. Naime, sudionici sami sudjeluju u oblikovanju sporazuma, bez vanjske prisile ili nametnute evaluacije.

Za Amabile (2012) kreativnost u medijaciji ne znači “učiniti ljude kreativnima” nego ukloniti prepreke kreativnosti jer sudionici nisu nekreativni, već su učestalo blokirani. Na individualnoj razini kreativnost obuhvaća znanja i iskustva potrebna za razumijevanje problema, sposobnost fleksibilnog i originalnog razmišljanja te unutarnju motivaciju za aktivno sudjelovanje u procesu. Dok, u skladu s komponentnim pristupom, kreativnost u medijaciji ne proizlazi iz trajnih osobina sudionika, već iz interakcije osobe i okoline kroz dijalog i zajedničku refleksiju. Dakle, kreativni učinak se razvija kroz međudjelovanje individualnih resursa i socijalnog okruženja koje obuhvaća način komunikacije, reakcije drugih, vrednovanja ideja, te prisutnost ili odsutnost preranog ocjenjivanja.

Kreativnost u medijaciji ne pojavljuje se kao jednokratani „trenutak inspiracije“, već kao proces koji se razvija tijekom različitih faza medijacijskog postupka.

Beer (2015) ističe da se kreativnost odvija ciklički te ovisi o fazi procesa, odnosu sudionika te institucionalnim i emocionalnim uvjetima. Isto tako u obiteljskoj medijaciji kreativni uvidi ne nastaju odmah, nego se često pojavljuju tek nakon faze emocionalnog rasterećenja ili kada se riješe neka prethodna pitanja

Slično tome, Rauschenbach (2015) naglašava da kreativnost nije ograničena samo na fazu generiranja rješenja. Naprotiv, ona je prisutna i u ranijim fazama procesa, primjerice pri strukturiranju i vizualizaciji tema te razjašnjavanju interesa, što može potaknuti sudionike na nove uvide i dugoročno poboljšati njihov odnos.

Kratzer i von Dobeneck (2023) pokazuju da kreativnost u medijaciji nije važna samo za pronalaženje rješenja, nego i za samo vođenje procesa.

Kroz koncept „kreativnih ulaznih točaka“ naglašavaju da medijator može prilagođavati način rada, format susreta, redoslijed tema ili način komunikacije s ciljem da uspostavi dijalog i započne medijaciju, strukturira ju ili da ponovno pokrene medijaciju u situacijama zastoja.

Zaključno, kreativnost u medijaciji se može promatrati kroz različite teorijske perspektive: kao psihološki proces koji oblikuje emocionalne i kognitivne reakcije, kao kognitivna funkcija koja omogućuje divergentno razmišljanje i pronalaženje alternativnih opcija, kao metodološki pristup te kao način vođenja samog medijacijskog postupka. Pritom pojedini autori ističu jednu od navedenih dimenzija, dok drugi zauzimaju integrativniji pristup, kombiniraju više perspektiva i promatraju kreativnost kao višeslojan i dinamičan proces. Također, iz prikazanih teorijskih pristupa proizlazi da je kreativnost sastavni dio medijacijskog procesa. Tijekom medijacije medijator stvara uvjete u kojima sudionici mogu napustiti rigidne obrasce razmišljanja te na novi način razumjeti konflikt. Kreativnost nastaje kroz interakciju sudionika i ne ovisi o njihovim individualnim sposobnostima. Kreativni pomaci nisu samo vezani uz rješenje već se odnose i na male pomake u promjeni percepcije i otvaranju prema suradnji.

Kreativni pristupi, osobito oni koji uključuju vizualno izražavanje (kasnije će se preispitati u radu), potiču refleksiju, imaginaciju i simboličko mišljenje, što je posebno važno u situacijama gdje je verbalna komunikacija ograničena, emocionalno opterećena ili nedovoljna za izražavanje složenih iskustava. Kroz takve procese sudionici ne samo da izražavaju svoje stavove, već i na drugačiji način doživljavaju vlastite i tuđe perspektive, čime se otvara prostor za dublje razumijevanje.

## 2.2. Primijenjena kreativnost

Iz prethodno opisanih teorijskih pristupa proizlazi da kreativnost u medijaciji nije spontana pojava, već proces koji se može svjesno poticati i usmjeravati. Upravo u tom kontekstu razvija se koncept primijenjene kreativnosti kojom Reitz (2017) označava svjesno i namjerno korištenje kreativnog mišljenja u svrhu rješavanja problema, razvoja inovacija i oblikovanja promjena.

Razumijevanje kreativnosti kao procesa omogućuje medijatoru da svjesno bira i prilagođava alate konkretnoj situaciji, umjesto da ih koristi mehanički. Rauschenbach (2015) naglašava da kreativni proces ne mora odmah biti praktično primjenjiv ili potpun. Međutim, ne smije ostati na razini mašte već treba biti koristan i voditi prema cilju.

Pri, tome kreativnost nije usmjerena samo na sadržaj (što će biti rješenje), nego i na proces (kako do tog rješenja doći), pri čemu kreativno vođenje postupka postaje ključno za uspješnu medijaciju (Kratzer i von Dobeneck, 2023).

Klasični model kreativnosti, kojeg opisuje Reitz (2017), obuhvaća pripremu (analizu ideja), inkubaciju (pauzu, nesvjesnu obradu), iluminaciju („aha“), evaluaciju ili optimizaciju (provjera ideja) te implementaciju (primjenu rješenja) a isti se može direktno primijeniti na obiteljsku medijaciju.

Kreativnost u medijaciji može se razumjeti kao dinamičan i ciklički proces koji se razvija kroz refleksiju, prilagodbu i učenje unutar medijacijskog postupka, pri čemu se kreativnost ne očituje samo u idejnim rješenjima, nego i u načinu na koji medijatori oblikuju i prilagođavaju proces složenim i promjenjivim konfliktnim situacijama.

Prema Reitz (2017) kreativnost se ne promatra kao iznenadno nadahnuće, već kao proces koji se može strukturirati, učiti i poticati kroz odgovarajuće faze, metode i podržavajuće okruženje. Razvoj divergentnog mišljenja, otvorenost prema novome, fleksibilnost i sposobnosti napuštanja ustaljenih obrazaca razmišljanja posebno su značajni za medijaciju, u kojoj je potrebno svjesno aktivirati kreativne procese kako bi se prevladali zastoji u komunikaciji i razvila održiva rješenja.

Potreba za kreativnošću se javlja u svim fazama medijacijskog procesa, od početnog definiranja problema pa sve do završnog oblikovanja dogovora.

Ipak, sama primjena kreativnih tehnika nije dovoljna da bi se postigli kvalitetni i održivi rezultati. Ključnu ulogu ima medijator, koji mora svjesno i kontinuirano stvarati okruženje u kojem se sudionici osjećaju sigurno, otvoreno i spremno na istraživanje novih mogućnosti (Montada i Kals, 2012).

Kako primijenjena istraživanja kreativnosti napreduju, sve se više naglašava da kreativnost nije rezervirana isključivo za umjetničke ili znanstvene genije, već da se ože razvijati i namjerno poticati u različitim područjima, uključujući profesionalne prakse kao što je obiteljska medijacija (Reitz, 2017).

Glybchenko (2020) također kreativnost u medijaciji vidi kao kombinaciju „tehnički funkcionalnog“ i „kreativno zamišljenog“ te ju svrstava u svakodnevni, zajednički proces namijenjen običnim ljudima.

U obiteljskoj medijaciji pojavljuju se složeni odnosi i problemi bez unaprijed zadanih rješenja. Primijenjena kreativnost u medijaciji ne može se svesti isključivo na korištenje pojedinih tehnika, već na način vođenja cijelog procesa i komunikacije. Ključnu ulogu pritom ima medijator, koji kao aktivni voditelj procesa stvara sigurno i poticajno okruženje, prepoznaje trenutke zastoja te pomaže sudionicima da promijene perspektivu. Kreativni alati pritom potiču stvaranje novih ideja i alternativnih rješenja. Sudionicima omogućuju istraživanje različitih mogućnosti bez pritiska donošenja odluka, čime se povećava vjerojatnost pronalaska održivih i obostrano prihvatljivih rješenja.

### **2.3. Uloga medijatora**

*„Medijacija i dijalog su istovremeno zanat, umjetnost i znanost. Unutar ovog raspona, treće strane pokazuju ogromnu kreativnost u navođenju sukobljenih strana na angažman i mirno rješavanje svojih sporova (Kratzer i von Dobeneck, 2023: 79).“*

Ovakvo razumijevanje medijacije omogućuje sagledavanje kreativnosti kao sastavnog dijela profesionalne uloge medijatora. Naglašava se njegova aktivna uloga u poticanju sudionika na dijalog te na mirno i suradničko rješavanje spornih pitanja.

U suvremenoj literaturi medijator se sve manje promatra isključivo kao neutralni „posrednik“, a sve više kao aktivni i kreativni sudionik u oblikovanju postupka medijacije. Kreativnost predstavlja njegovu širu profesionalnu kompetenciju.

Montada i Kals (2013) ukazuju da medijator sam mora biti kreativan, ali i da mora otključati kreativnost kod stranaka te im pomoći da vide nove mogućnosti, alternative i interpretacije. Autori se slažu da medijator ima ključnu ulogu u stvaranju poticajnog kreativnog okruženja. To uključuje osiguravanje odgovarajućih uvjeta, poput ugodnog prostora, vremena za razmišljanje te sigurnog okvira za iznošenje i neobičnih ideja. Takvi čimbenici smanjuju blokade i potiču primjenu kreativnih tehnika (Rauschenbach, 2015).

Slično tome, Scholz (2023) naglašava važnost uređivanja okruženja i postizanja ugodne atmosfere jer to pogoduje kreativnom razmišljanju.

Medijator djeluje kao „kreativni katalizator“ budući da kroz način vođenja postupka, odabir i prilagodbu kreativnih tehnika te oblikovanje komunikacijske klime stvara uvjete u kojima kreativno mišljenje može nastati. Istodobno moderira proces i pomaže strankama osvijestiti širi raspon mogućih rješenja. Na taj način omogućava sudionicima odmak od početnih pozicija i ustaljenih obrazaca razmišljanja, čime se otvara prostor za nove pristupe rješavanju problema. Pritom prepoznaje emocionalna stanja sudionika, doprinosi njihovoj regulaciji te, prema potrebi, uvodi tehnike opuštanja (Reitz, 2017).

I za Hoffmana i Wolmana (2013), medijator je odgovoran za regulaciju emocija, smanjenje pristranosti, stvaranje osjećaja sigurnosti i povjerenja te usporavanje procesa kako bi se omogućila refleksija.

Montada i Kals (2013) naglašavaju da kreativno preoblikovanje u situacijama emocionalne napetosti može, smanjiti ljutnju, povećati razumijevanje, otvoriti prostor za empatiju. Zapravo medijator „nastoji otkriti dubinsku strukturu sukoba“. Traži ono što nije izrečeno, otkriva emocionalne i motivacijske pozadine te pomaže strankama razumjeti sebe i drugoga na nov način.

Važan aspekt uloge medijatora odnosi se i na poticanje motivacije. Rauschenbach (2015) ističe da je ljude puno lakše potaknuti na kreativnost ako se stvore uvjeti u kojima oni sami žele sudjelovati, nego ako ih se pokušava „nagovoriti“ ili prisiliti da budu kreativni. Naime, poticanje unutarnje motivacije za rješavanje problema jača otvorenost sudionika za nove perspektive i pomaže im da se uključe u postupak, a ne samo da u njemu formalno sudjeluju (Kratzer i von Dobeneck, 2023).

Scholz (2023) također naglašava da medijator treba koristiti resurse koji proizlaze iz prethodnih faza, osobito iz faze utvrđivanja interesa i potreba, kako bi potaknuo kreativni pomak. U situacijama zastoja ili nedostatka ideja, medijator procjenjuje treba li primijeniti novu tehniku, uvesti pauzu ili privremeno zaustaviti proces vrednovanja ideja.

*Upravo „u zapetljanim situacijama medijatori moraju biti fleksibilni i kreativni, otvarati nove perspektive i razvijati mogućnosti rješenja (Montada i Kals, 2012:175).“*

Može se reći da se primijenjena kreativnosti kod medijatora očituje u izboru tehnika, načinu postavljanja pitanja, strukturiranju procesa i upravljanju grupnom dinamikom. Iz svega je razvidno je da medijator mora poznavati različite kreativne metode te znati kada i koju metodu primijeniti. Također, treba ih znati prilagoditi, vrsti konflikta, osobnostima sudionika i fazi medijacije (Reitz 2017).

Kreativnost medijatora proizlazi iz njegove sposobnosti da neprestano prilagođava proces potrebama sudionika i dinamici konflikta. Kreativnost nije uvijek spontano dostupna, već ovisi o postojanju emocionalne stabilnosti, osjećaja sigurnosti i spremnosti na suradnju. Kada ti uvjeti nisu zadovoljeni, uloga medijatora dodatno se usmjerava na njihovo postupno uspostavljanje, čime se otvara prostor za kreativno mišljenje. On upravlja neizvjesnošću procesa i aktivno oblikuje dijalog sudionika te ih potiče na zajedničko pronalaženje rješenja. Uspješnost medijacije ne ovisi o tome koje tehnike medijator koristi, već kako i kada ih koristi.

### 3. MEDIJACIJSKI ALATI

Na temelju prethodno razmotrenog koncepta kreativnosti i njezine uloge u obiteljskoj medijaciji, u nastavku se razmatraju konkretni metodološki pristupi, tehnike i alati kojima obiteljski medijator potiče komunikaciju i kreativno rješavanje sukoba.

Obiteljska medijacija je proces u kojem medijator koristi svoje stručne i interpersonalne vještine kako bi olakšao komunikaciju između sudionika. Za uspješno vođenje medijacije važno je primjenjivati različite metode i tehnike koje pomažu strukturirati postupak, razjasniti stavove, riješiti sukobe i potaknuti međusobno razumijevanje među sukobljenim članovima obitelji. Različiti pristupi pružaju alatni okvir koji pomaže medijatoru u razumijevanju složenih aspekata obiteljskih sukoba, dok tehnike predstavljaju praktične postupke za komunikaciju, regulaciju emocija i kreativno pronalaženje rješenja.

Medijator treba posjedovati različite stručne i interpersonalne vještine, što njegovu ulogu u medijaciji čini višestrukom, složenom i odgovornom. Gavrića (2014) opisuje medijatora kao upravitelja postupka medijacije koji analizira sukob, potiče komunikaciju i pregovore te kontrolira proces medijacije. U tom smislu, medijator istodobno djeluje kao stručnjak za rješavanje konflikata, facilitator koji olakšava komunikaciju među sudionicima, organizator susreta, edukator te savjetnik za proces. Također, njegova je uloga i pomoći sudionicima realno sagledati dostupne opcije i moguće posljedice odluka, kao i voditi računa o pojedinostima procesa, uključujući praćenje informacija i oblikovanje sporazuma. Međutim, medijator je lišen uloge donošenja odluke koja pripada sudionicima medijacije (Gavrića, 2014).

Iz navedenog proizlazi da je medijator nositelj specifičnih stručnih kompetencija koje omogućuju učinkovit i siguran proces medijacije. Njegova uloga nije u odlučivanju o sadržaju spora, nego u primjeni vještina koje strukturiraju, usmjeravaju i podržavaju interakciju sudionika.

U ispunjavanju tih medijacijskih zadaća, medijator, uz poštivanje etičkih načela, koristi različite praktične alate u procesu medijacije. U literaturi se medijacijske tehnike često opisuju kao dio šireg medijacijskog „alatnika“ koji obuhvaća različite pristupe, metode i intervencije prilagođene specifičnostima pojedinog sukoba.

Prema dostupnim stručnim izvorima, dobro razvijen skup metoda ključan je za uspješno vođenje medijacijskog procesa jer omogućuje medijatoru fleksibilno i situacijski primjereno djelovanje (Streitvermittler-Mediator, bez godine).

Koncept medijacijskog „alatnika“ dodatno razrađuju i Nylund, Ervasti i Adrian (2018), koji ističu da on obuhvaća različite alate i modele potrebne za vođenje medijacijskog procesa, osobito u radu s roditeljima te u upravljanju i rješavanju sukoba. Autori pritom razlikuju dvije temeljne skupine alata: alate za razumijevanje i tehničke alate.

*Alati za razumijevanje* pomažu medijatoru i sudionicima da dublje shvate što se u sukobu zapravo događa – koje su potrebe, osjećaji i odnosi u pozadini te „o čemu je ovdje stvarno riječ“. To su različiti modeli, vizualni prikazi i metafore koji olakšavaju razumijevanje složenih situacija, posebno u razvodu i obiteljskoj medijaciji.

S druge strane, *tehnički alati* služe za konkretan rad na problemima koji su već prepoznati i pomažu usmjeriti razgovor prema dogovorima i rješenjima. Ova podjela naglašava da uspješna medijacija nije samo pitanje tehnika, već i sposobnosti da se ljudi i njihovi odnosi istinski razumiju, u širem kontekstu njihova života i međusobne dinamike.

Sličan pristup naglašavaju Boulle i Alexander (2012), koji govore o svojevrsnom setu vještina (*eng. "toolbox of skills"*) koji obuhvaća širok raspon tehnika i intervencija. Oni u radu medijatora razlikuju funkcije, tehnike i vještine te intervencije medijatora. Pod tehnikama i vještinama razumiju konkretne radnje koji medijatori provode kako bi ostvarili različite funkcije. Za ilustraciju navode primjere sljedećih tehnika: tehnike za prepoznavanje povrijeđenih osjećaja, sažimanje izjava, preoblikovanje, pregovaračke taktike itd. Intervencije medijatora opisuju kao “kombinaciju ili slijed” tehnika i vještina koje medijator koristi.

Važno je naglasiti da metodološki „alatni okvir“ u medijaciji nije statičan, već se kontinuirano razvija kroz praksu, istraživanja i interdisciplinarnu pristupe. Učinkovitost njegove primjene ovisi ne samo o poznavanju tehnika, već i o sposobnosti medijatora da ih prilagodi konkretnoj situaciji i potrebama sudionika. Medijatori se trebaju neprestano usavršavati i razvijati nove alate (Streitvermittler-Mediator, bez godine).

### 3.1. Vrste tehnika u obiteljskoj medijaciji

Medijacijske tehnike predstavljaju sredstva rada pomoću kojih medijator oblikuje proces medijacije. One mu pomažu potaknuti razumijevanje među sudionicima, razjasniti stavove, ukloniti prepreke u komunikaciji i otvoriti prostor za zajedničko traženje rješenja. Ovisno o svrsi i primjeni navode se različite tehnike, na primjer: komunikacijske tehnike, intervencijske tehnike, kognitivne tehnike, tehnika rješavanja konflikata, kreativne tehnike, tehnika tabua itd. Izbor i primjena tehnika uvijek ovise o kontekstu te o konkretnoj fazi medijacije. Tehnike se ne koriste mehanički, nego fleksibilno i prilagođeno situaciji (Trossen, bez godine).

Boulle i Alexander (2012) razlikuju opće intervencije, koje su primjenjive u većini medijacijskih postupaka, i situacijske intervencije, koje se koriste ovisno o specifičnim okolnostima i potrebama sudionika. Time se dodatno potvrđuje da je fleksibilnost u primjeni tehnika jedno od ključnih obilježja uspješne medijacije.

Odabir tehnike ovisi ponajprije o prirodi konflikta. Sukobi koji se odnose na interpersonalne odnose, emocije i međusobnu dinamiku, kao što je to u slučaju obiteljske medijacije, često se teže rješavaju isključivo analitičkim pristupima. Osim toga, važno je uzeti u obzir osobnost sudionika i okolnosti u kojem je sukob nastao (Reitz, 2017).

Barsky (2001) među 150 postojećih medijacijskih vještina i tehnika ističe: preoblikovanje izjava, usmjeravanje stranaka na budućnost, fokusiranje na najbolji interes djece, postavljanje pravila komunikacije, korištenje neutralnog jezika, upravljanje emocionalnom klimom te osiguravanje da stranke doživljavaju proces kao pravedan.

U obiteljskoj medijaciji medijatori se nose s neriješenim bračnim odnosima koristeći tehniku normaliziranja sukoba, „preduhitriavanje konflikta“ tijekom uvodnog izlaganja medijatora, priznavanja težine situacije i preusmjeravanje razgovora, testiranja realnosti, izravne konfrontacije te i BATNA tehniku<sup>1</sup> (Kurk, u Barsky, 2001). Model medijacije usmjeren na interese koristi koncept BATNA-e kako bi stranke procijenile

---

<sup>1</sup> Kratica od *Best Alternative to a Negotiated Agreement* -u prijevodu najbolja alternativa pregovaranom sporazumu)

svoje najbolje alternative izvan medijacije. Uvid u vlastite BATNA-e često motivira roditelje da surađuju i traže rješenja po modelu pobjednik-pobjednik, jer medijacija nudi povoljniju i konstruktivniju opciju od sudskog postupka (Fisher i sur. u: Barsky, 2001).

Picard i sur. (2004) navodi da medijatori primjenjuju različite strategije i tehnike kako bi se suočili s negativnim utjecajima u konfliktnim situacijama te ih pretvorili u konstruktivnije oblike komunikacije.

U medijaciji se koriste različite tehnike koje nisu samo skup alata već glavni način oblikovanja same medijacije i odnosa među sudionicima. Uspjeh medijacije ne ovisi samo o pravilnoj mehaničkoj primjeni tehnika već o sposobnosti medijatora da ih prilagodi konkretnoj situaciji, dinamici odnosa i potrebama sudionika. Na taj način komunikacija u medijaciji postaje sredstvo izgradnje razumijevanja, povjerenja i suradnje, što zapravo omogućuje konstruktivno rješavanje konflikta.

### *3.1.1. Komunikacijske tehnike u obiteljskoj medijaciji*

U središtu metodičkog okvira medijacije nalaze se komunikacijske tehnike i one čine temelj medijacijskog procesa (Streitvermittler-Mediator, bez godine). Stoga je važno da medijator posjeduje i razvija dobre komunikacijske vještine. Na to posebno upozorava Miškulin (2014), naglašavajući da je u medijaciji često riječ o situacijama u kojima je komunikacija među sudionicima narušena ili prekinuta. Zadaća je medijatora ponovno uspostaviti komunikacijske kanale i potaknuti sudionike na međusobni dijalog.

Postoje različite skupine tehnika koje podržavaju komunikaciju i upravljanje procesom. Lütkehaus i Pach (2020) koriste pojam radnih tehnika kako bi obuhvatili komunikacijske postupke, organizacijske aktivnosti i intervencije koje utječu na tijek medijacije na razini problema i odnosa među sudionicima. Te tehnike uključuju aktivno slušanje, postavljanje pitanja, sažimanje i preoblikovanje izjava, ali i metode usmjerene na strukturiranje procesa, poput upravljanja vremenom i osiguravanja transparentnosti. Posebnu važnost imaju tehnike postavljanja pitanja, koje omogućuju prikupljanje informacija i dublje razumijevanje perspektiva sudionika, kao i pristupi

poput nenasilne komunikacije, koji naglašavaju razlikovanje između opažanja, osjećaja, potreba i zahtjeva. Nadalje, tehnike poput reframinga i metakomunikacije omogućuju promjenu perspektive i osvještavanje samog procesa komunikacije, čime se doprinosi kvalitetnijem međusobnom razumijevanju. Pri tome se reframing tehnika koristi za promjenu interpretacije poruke bez mijenjanja činjenica, a razgovorom o načinu komunikacije (metakomunikacijom) se potiče konstruktivnost (Lütkehaus i Pach, 2020).

Uz temeljne komunikacijske vještine, u medijaciji se primjenjuje i niz konkretnih komunikacijskih postupaka koji dodatno podržavaju kvalitetu interakcije među sudionicima.

To uključuje upotrebu neutralnog jezika i metafora, postavljanje različitih vrsta pitanja, reflektiranje i preoblikovanje izjava, kao i normaliziranje iskustava sudionika. Nadalje, važno je usmjeravanje komunikacije s pozicija na interese, poticanje uzajamnosti i prepoznavanje zajedničkih elemenata među stranama, kao i fokusiranje na budućnost i zadatak (Sladović Franz, 2014).

Slijedom navedenog, komunikacijske tehnike mogu se promatrati i kao ključni nositelji kreativnog potencijala medijacije, jer upravo kroz način komunikacije nastaju novi uvidi, perspektive i mogućnosti rješenja.

### *3.1.2. Tehnike usmjerene na upravljanje emocijama*

Zadatak je medijatora stvoriti sigurno okruženje u kojem sudionici mogu izraziti snažne i neugodne emocije na način da prepozna emocije, pomogne u regulaciji emocija i pruži podršku. Treba biti svjestan emocionalnih procesa koji sudionici prolaze te načina na koji ti procesi ometaju rješavanje sukoba ili postizanje sporazuma. Pri tome je važno da očuvaju svoju poziciju neutralnosti i nepristranosti (Despotović-Stanarević u: Škifić, 2023).

Stvaranje neutralnog i ugodnog okruženja, poticanje otvorene komunikacije i naglašavanje zajedničkih interesa doprinosi osjećaju uvažavanja i sigurnosti, što olakšava suradničko rješavanje sukoba (Brown i Williams u: Ali 2023).

Kako bi prepoznao emocije sudionika medijator treba pažljivo promatrati verbalne i neverbalne signale te uočavati emocionalne poruke koje mogu utjecati na tijek sukoba. To uključuje primjećivanje promjena u tonu glasa, držanju i izrazu lica, što mu omogućuje bolje razumijevanje emocionalnih procesa među sudionicima (Smith u: Ali, 2023).

Većina autora ističe aktivno slušanje, empatiju i preoblikovanje perspektiva kao tehnike koje doprinose emocionalnoj regulaciji u medijacijskom procesu (Jones i Johnson u: Ali 2023).

Potvrđivanje emocija jedna je od ključnih tehnika upravljanja emocionalnim ispadima i eskalacijama. Služi prihvatanju i priznavanju osjećaja sudionika bez osuđivanja. Korištenjem ove tehnike medijator potiče empatiju, osjećaj sigurnosti i emocionalno olakšanje. Pomoću tehnika preoblikovanja pomažu negativne ili optužujuće izjave se mogu pretvoriti u konstruktivnije poruke. Na taj način se, umjesto na napad, naglasak stavlja na osjećaje, potrebe ili percepcije, što poboljšava komunikaciju i smanjuje napetost. Koristeći tehniku „kratki prekid“ („time-out“) medijator omogućava sudionicima da se smire i povrate kontrolu nad emocijama. Isto tako pomažu i jednostavne metode za smanjenje stresa poput tehnika disanja ili vježbi za opuštanje.

Nadalje, smanjenju napetosti i poticanju novih perspektiva ili razjašnjavanju stavova mogu pomoći odvojeni individualni razgovori sa svakom stranom (Boulle i Alexander, 2012). Primjena tehnika upravljanja emocijama, zajedno sa stvaranjem pozitivne emocionalne klime, povećava vjerojatnost uspješnog ishoda medijacije.

### *3.1.3. Kreativne tehnike*

Kreativnim tehnikama ili kreativnim metodama Reitz (2017) naziva sustavne pristupe za poticanje kreativnog procesa. One služe razvoju novih ideja i rješenja. Pomoću njih se može prevladati 'slijepa točka' i potaknuti kreativni proces u medijaciji slijedeći unaprijed definirani postupak.

Rauschenbach (2015) ističe da se kreativne metode oslanjaju na posebna „heuristička“ pravila razmišljanja pri poticanju novih ideja te koriste strukturirane ili intuitivne pristupe razmišljanju. Pomažu u napuštanju ustaljenih obrazaca mišljenja.

Medijatori kreativnim tehnikama potiču sudionike medijacije da otvore svoj „unutarnji prostor“, odnosno vlastiti „tunelski pogled“ kako bi kreirali prijedloge rješenja. Pomažu im da isti problem sagledaju iz potpuno drugačije perspektive. Tehnike imaju za cilj aktivirati sve resurse otkrivene propitivanjem interesa i potreba sudionika (Scholz, 2023).

Kreativne tehnike mogu se koristiti u svim fazama medijacije, ali ovisno o potrebama sudionika i konkretnoj situaciji. Medijator pritom mora dobro poznavati različite metode, znati čemu služe, kako se provode i koliko traju, kako bi ih sudionicima mogao jasno i sigurno predstaviti (Reitz, 2017).

Rauschbach (2015) izdvaja procesno-prateće metode i metode za evaluaciju ideja te navodi da one mogu biti kreativne, no ne smatra ih kreativnim tehnikama jer se oslanjaju na postojeće ideje. Procesno prateće metode služe organizaciji i vođenju procesa medijacije, a ne stvaranju novih ideja. One uključuju: strukturiranje procesa, stvaranje radne atmosfere, metode za donošenje odluka ili razjašnjavanje tema, komunikacijski alati (na pr. analiza konflikta). Nakon što se ideje o rješenjima pojave, u daljnjim koracima mogu poslužiti PMI metoda<sup>2</sup>, SWOT analiza<sup>3</sup>, koje pomažu sudionicima analizirati prednosti, nedostatke i rizike pojedinih opcija bez međusobnog napadanja. Potom se ideje mogu rangirati odnosno odrediti prioritete ili se o najboljoj opciji može zajednički odlučiti glasovanjem.

### *3.1.3.1. Vrste kreativnih tehnika*

U literaturi se spominje niz kreativnih tehnika. Ovdje će se prikazati kategorizacije kreativnih tehnika autorica koje propituju njihovu primjenu i u kontekstu obiteljske medijacije.

U tablici 3.1. prikazano je šest glavnih skupina kreativnih tehnika prema Scholz (2023): asocijacijske tehnike, imaginacijske tehnike, tehnike za sustavnu idejnu pretragu, tehnike slika i analogija, metoda slučajne riječi, mrežno razmišljanje.

---

<sup>2</sup> Plus Minus Interesting (PMI) metoda Edwarda de Bona za strukturirano razmatranje ideja ( Rauschenbach, 2015:16)

<sup>3</sup> Metoda kojom se ispituju snage (Strengths) i slabosti (Weaknesses) ideja te prilike (Opportunities) i prijetnje (Threats) koje iz njih mogu proizaći (Rauschenbach, 2015:16)

Namijenjene stvaranju većeg broja ideja, asocijacijske tehnike obuhvaćaju tzv. „oluju mozgova“ (eng. „*brainstorming*“), pisano generiranje ideja (eng. „*brainwriting*“, metoda 6-3-5), digitalni centar (platformu) za pisanje ideja putem računala, mentalne mape i kartice.

Tablica 3.1. *Vrste kreativnih tehnika*

| Skupina tehnika              | Opis  | Tehnike   | Svrha u medijaciji  |
|------------------------------|---|---|---|
| Asocijativne tehnike         | Aktiviraju spontano, slobodno povezivanje ideja bez procjene  | brainstorming, brainwriting 6-3-5, slobodne asocijacije, kartice asocijacija    | Smanjuju blokade, potiču kreativnost i omogućuju brzo generiranje ideja                         |
| Imaginativne tehnike         | Koriste maštu, slike i simboličko mišljenje                   | Vizualne metafore, pričanje priča, “putovanje u budućnost”, Disneyjeva 3 stolca | Omogućuju emocionalnu distancu, otvaraju nove perspektive, posebno korisne u obiteljskim temama |
| Sustavno-analitičke tehnike  | Strukturirano i logičko istraživanje problema                 | Mindmapping, Osbornova lista, pitanja, SWOT analiza, matrice odlučivanja        | Pomažu u organiziranju kompleksnih tema i donošenju realnih odluka                              |
| Tehnike slika i analogija    | Korištenje slika, simbola i usporedbi za razumijevanje odnosa | Bionika, bisocijacija, analogije iz prirode metaforičke kartice.                | Omogućuju uvid u skrivene obrasce i emocionalne dinamike  |
| Metoda slučajne riječi       | Uvođenje slučajnog pojma koji potiče neočekivane ideje        | Slučajna riječ, slučajna slika, slučajni predmet                                | Razbija ukočene obrasce mišljenja i otvara nove mogućnosti                                      |
| Mrežno i sistemsko mišljenje | Gledanje problema kao sustava povezanih elemenata             | Mrežno mišljenje, sistemске mape, dijagrami odnosa                              | Posebno korisno u obiteljskim sustavima; prikazuje veze, utjecaje i dinamiku                    |

Izvor: Petra Scholz, *Kreativtechniken* (2023)

Kada se želi potaknuti promjena perspektive i kreativni pristup problemu, koriste se imaginacijske tehnike poput igranja ili zamjene uloga, Šest šešira, Tri stolice za razmišljanje ili Disneyeve metode. Trossen i Trossen (2026) objašnjavaju kako se stavljanjem jedne osobe „u tuđu kožu“ mijenja perspektiva. Zamjena uloga koristi se kao psihoterapijska tehnika i može se primijeniti i u medijaciji.

Prema Scholz (2023) cilj tehnike „Šest šešira“<sup>4</sup> je istražiti problem iz više kutova svjesnim preuzimanjem različitih načina razmišljanja. Sudionici medijacije ili medijator koriste različite „šešire“ koji simboliziraju specifične perspektive. Rauschenbach (2015) opisuje simboliku boja šešira. Bijeli šešir simbolizira analitičko razmišljanje (činjenice, podaci, informacije koje su dostupne ili nedostaju). Crveni šešir predstavlja osjećaje, intuiciju i instinkte odnosno emocionalnu stranu i ne zahtijeva opravdanja. Crni šešir se odnosi na opasnosti, rizike, slabosti i razloge zašto nešto možda neće uspjeti. Putem žutog šešira istražuju se pozitivni aspekti, šanse, koristi i realna izvedivost rješenja. Zeleni šešir potiče kreativnost sudionika kroz generiranje novih ideja, asocijativno razmišljanje i traženje alternativa. Plavim šeširom se kontrolira proces, zauzima se „ptičja perspektiva“, određuju se teme i redoslijed ostalih šešira. U medijaciji svi sudionici bi trebali „nositi“ šešir iste boje u isto vrijeme kako bi vidjeli problem iz iste perspektive što potencijalno smanjuje njihov konflikt (Rauschenbach,2015). Tehnika „Tri stolice“<sup>5</sup>, slično kao i tehnika „Šest šešira“, pomaže sudionicima da eksternaliziraju svoje unutarnje stavove i prošire vidike kroz ulogu sanjara, realista i kritičara. Pritom fizička promjena stolice pomaže u kognitivnom pomaku iz jedne uloge u drugu (Scholz, 2023)

Tehnike za razradu i poboljšanje već postojećih ideja, odnosno tehnike sustavnog traženja ideja su Osbornova kontrolna lista (načini za razradu ideja) i metoda obrata. Izdvojene su bisozijacija (povezivanje nepovezanih ideja) i bionika (primjena rješenja iz prirode), kao tehnike slika i analogije koje se mogu koristiti u medijaciji. Tehniku sustavnog ili mrežnog razmišljanja koja potiče sagledavanje problema iz više perspektiva i u međusobnim odnosima analizirana je kroz sedam tipičnih misaonih pogrešaka (Scholz, 2023).

Rauschenbach (2015) izdvaja dvije velike skupine kreativnih tehnika: intuitivne kreativne tehnike koje se oslanjaju na spontanost, asocijacije i slobodno stvaranje ideja i sistemsko-analitičke koje strukturirano razlažu problem i vode do ideja kroz analizu. Svaka skupina kreativnih tehnika uključuje i podskupinu asocijacijske tehnike te podskupinu analogijske tehnike. Autorica smatra da su intuitivne tehnike korisne, ali

---

<sup>4</sup> Metodu je razvio Edward de Bono (Petra Scholz,2023)

<sup>5</sup> Metodu je razvio Walt Disney pa se još naziva i Disneyeva metoda

ističe kako ovise o grupnoj dinamici, kako mogu ostati površne te da ne funkcioniraju dobro kod kompleksnih problema. Sistemsko-analitičke tehnike su namijenjene rješavanju složenih, višeslojnih problema te u njima autorica vidi potencijal za obiteljsku medijaciju, iako navedeno za sad nije dobro istraženo ili opisano u literaturi o medijaciji. Ističe da mogu biti učinkovitije od „oluje mozgova“.

Iz analiziranih pristupa može se zaključiti da se u obiteljskoj medijaciji mogu koristiti različite intuitivne i sistemsko-analitičke tehnike. Intuitivne tehnike pomažu u izražavanju emocija i otkrivanju novih perspektiva, a sistemsko-analitičke tehnike doprinose strukturiranju složenih problema i donošenju odluka.

U složenim obiteljskim odnosima koji su predmet obiteljske medijacije posebno je korisna njihova kombinacija.

#### *3.1.4. Tehnike vizualizacije*

U literaturi se pojmovi vizualni alati, vizualna pomagala, vizualne tehnike, tehnike vizualizacije ponekad koriste kao sinonimi, što je djelomično prisutno i u ovom radu. Preciznije gledano vizualni alati odnose se na sredstva koja se koriste za prikaz informacija. Vizualne tehnike se odnose na načine njihove primjene, a vizualizacija je proces pretvaranja apstraktnih sadržaja u vidljive oblike. Dok se vizualna pomagala naglašavaju kao pomoćna sredstva koja podržavaju razumijevanje i komunikaciju (Trossen i Trossen, 2026).

Guthrie (bez godine) navodi da su vizualna pomagala alat koji pomaže stručnjaku da učinkovito komunicira s klijentima i da potiče učinkovitu komunikaciju klijenata. Vizualna pomagala postoje u mnogim oblicima i na beskonačan broj načina se mogu uključiti u praksu medijacije. Neovisno o tehnološkoj razvijenosti mogu biti vrijedan alat za stručnjake za razvod.

Tehnike vizualizacije su važan dio metodičkog „alatnika“ u obiteljskoj medijaciji jer omogućuju prikaz složenih odnosa, emocija i problema na jasan, strukturiran i sudionicima razumljiv način. Eksternaliziraju problem i čine ga vidljivim. Verbalna komunikacija u konfliktnim situacijama je često opterećena emocijama,

nesporazumima, pristranostima te su potrebne metode koje bi smanjile napetost među sudionicima i olakšale zajedničko razumijevanje situacije.

Svrha vizualizacije u medijaciji je ilustriranje apstraktnih procesa, izjava ili misli, razjašnjavanje strukture te dokumentiranje procesa i radnji. U medijaciji se koristi kada je potrebno pojednostaviti i ilustrirati složene koncepte i ideje (Trossen i sur., bez godine b).

Često se kombiniraju s tehnikama moderiranja kako bi potaknule uspješnu grupnu raspravu. Najčešće korištene tehnike vizualizacije su mentalne mape, dijagrami infografike, slike, skice, vremenske crte, flipchartovi (Trossen i sur., bez godine b).

Prema Bergman (2024) mentalne mape u medijaciji se koriste za nelinearan prikaz različitih komponenti spora poput problema i interesa. O njima će više govora biti kasnije u radu u Poglavlju 4.2. *Mentalno mapiranje*.

Rauschenbach (2015) navodi da se dijagrami, uključujući stablo odlučivanja i relevantnosti, primjenjuju za dekonstrukciju složenih problema na upravljive dijelove i prikazivanje hijerarhijskih odnosa. Bergman (2024) izdvaja dijagrame slijeda koji pružaju postupni prikaz događaja u sporu te pokazuju gdje bi intervencija mogla biti najučinkovitija. U poglavlju 4.3.2. *Metoda luka* će se detaljnije analizirati uporaba dijagrama luka u obiteljskoj medijaciji.

Vremenske crte pomažu prikazati događaje u sporu kronološkim redoslijedom. Sudionicima olakšavaju razvijanje zajedničkog razumijevanja tijekom događaja i samog sukoba (Bergman, 2024).

Prema Scholz (2023) flipchart i metaplan ploča služe kao fizički mediji za neutralno bilježenje ideja tijekom medijacije.

Glybchenko (2020) ukazuje da su skice trenutačne i dinamične te da ne služe samo dokumentaciji nego i emocionalnom povezivanju sudionika s temom, pretvarajući apstraktni kaos u razumljive oblike.

Scholz (2023) naglašava da se povezivanje problema s vizualnim simbolima koji naizgled nemaju veze s konfliktom potiče kreativno rješavanje problema. Isto tako, korištenje slučajno odabranih slika ili fotografija može pomoći u probijanju mentalnih

rutina i nadvladavanju zastoja u medijaciji. Slike služe i kao vizualni zapis dogovora i brainstorming procesa koji kasnije olakšava pozivanje na postignute rezultate (Glybchenko, 2020). Prema Montada i Kals (2012) vizualni pristup je posebno učinkovit u radu s djecom kojima su crteži i simboli prirodniji način izražavanja od formalnog razgovora. Naime, ono što je nacrtano na ploči ili papiru postaje vidljivije roditeljima, što osnažuje djecu kao sudionike procesa.

Prema navedenome može se zaključiti da su mentalne mape najbolje za kreativno strukturiranje interesa, potreba ili rješenja, dijagrami i stabla su ključni za analizu uzroka, skice i slike za prikaz emocionalne dinamike, a vremenske crte za razumijevanje kronologije spora

Guthrie (bez godine) razgovore o djeci i novcu tijekom medijacije razvoda naziva „okidačkim temama“ Tijekom takvih razgovora, nesporazumi su česti, a stres i emocionalna preplavljenost doprinose razvoju sukoba. Kad je verbalna komunikacija nedovoljna, primjena jednostavnih vizualnih pomagala može biti od velike pomoći da razgovor ostane protočan i produktivan. Olakšavanje razgovora dok se razvijaju rješenja i opcije, pomoć u razumijevanju i pamćenju tema i ponuda o kojima se raspravlja, preusmjerenje i fokusiranje sudionika na zadatak kada razgovor skrene u emocionalno ili neproduktivno područje glavne su glavni su razlozi za primjenu vizualnih pomagala u obiteljskoj medijaciji

Bergman (2024) vizualizaciju u rješavanju sporova prepoznaje kao inovativni pristup koji poboljšava razumijevanje i komunikaciju sudionika. Kod korištenja vizualnih alata prepoznaje sljedeće prednosti: razlaganje kompleksnih, apstraktnih, višeslojnih aspekta spora u pristupačne vizualne prikaze; smanjenje kognitivnog opterećenja; omogućavanje sudionicima da bolje razumiju opseg sukoba i odnose unutar slučaja; pretvaranje pravnog ili formalnog jezika i argumentacije u intuitivniji oblik; lakše prepoznavanje područja slaganja; smanjenje nesporazuma među stranama i poticanje suradničke atmosfere.

Nadalje, Bergman (2024) uzevši u obzir studije u obrazovnoj psihologiji, ukazuje da vizualni prikazi olakšavaju učenje i poboljšavaju pamćenje omogućujući ljudima učinkovitiju obradu informacija. Ove prednosti posebno dolaze do izražaja ako se tvrdi da se raspon pažnje kod ljudi posljednjih godina smanjio. Sve navedene spoznaje i

prednosti primjenjive su na obiteljsku medijaciju kao alternativni način rješavanja sporova, a i sam autor ih izrijeком namjenjuje medijatorima.

Prema Keta i Yustus (2014) tehnikama vizualizacije se postiže transparentnost i objektiviziraju se različite informacije u pregovorima. Kroz primjenu ovakvih tehnika mnoštvo subjektivnih, raspršenih, emocionalno obojenih ili neuređenih informacija, pretvara se u zajedničku, jasnu, vidljivu i neutralnu sliku koju svi sudionici mogu vidjeti, razumjeti i koristiti. Sudionici tako lakše vide tko što želi, gdje su razlike ili sličnosti te što je glavni problem. Ova tehnika omogućuje i da se sudionici pomaknu iz pozicije „jedni protiv drugih“ u poziciju „zajedno protiv problema“. Obrambenost i subjektivnost sudionika se smanjuje jer „zajednička slika“ nikom ne pripada i svi je dijele. Primjenom tehnika tablica ubrzava se proces i smanjuje kaos. Sudionici brže filtriraju nebitne informacije i fokusiraju se na ono što je važno. Kod mape konflikta vizualizacija pomaže otkriti logiku rješenja, grupirati sudionike prema interesima i smanjiti napetost.

Rodrigues, Krejci i Moreira de Souza (2008) navode da su pri obradi velike količine informacija kognitivne sposobnosti ograničene. U obiteljskoj medijaciji kognitivnom preopterećenju doprinosi emocionalna opterećenost sudionika, polovične i fragmentirane informacije. Sudionici su subjektivni, svaki ima svoju verziju priče. Često su anksiozni i zauzimaju obrambeni stav. Vizualizacija u takvim situacijama smanjuje kognitivno i emocionalno opterećenje jer sve stavlja „izvan glave“ i čini vidljivim. Sudionici postižu određeni odmak od vlastitih reakcija te mogu smirenije reagirati te racionalnije razmišljati, odnosno imati konstruktivniji dijalog.

Nadalje, Rodrigues, Krejci i Moreira de Souza (2008) ističu činjenicu da je kognitivni sustav sporiji od perceptivnog sustava, posebno vizualnog. Uz vizualizaciju u medijaciji sudionici brže shvaćaju situaciju, a potreba za dugim i iscrpljujućim objašnjavaњima se smanjuje. Također, usredotočeniji su na rješenja, a manje na optužbe. Autori ističu i važnost vizualizacije za procjenu rizika i opcija te lakše donošenje odluka. Prema tome u obiteljskoj medijaciji vizualizacija bi bila pogodna za rizike za dijete, opcije roditeljske skrbi, granice fleksibilnosti, zone mogućeg dogovora ili prikaze rasporeda, rutina, potreba djeteta.

Vizualizacija mijenja način doživljavanja i prorade sukoba. Nije samo pomoćno sredstvo za bilježenje informacija. Premještanjem problema iz verbalne i često emocionalno opterećene komunikacije u zajednički vizualni prostor, omogućuje se veći odmak od osobnih pozicija i lakši fokus na bit problema. Na taj način vizualizacija doprinosi smanjenju konfliktности i poticanju suradnje među sudionicima.

Kreativni pristupi koji uključuju vizualno izražavanje, potiču refleksiju, imaginaciju i simboličko mišljenje, što je posebno važno u situacijama gdje je verbalna komunikacija ograničena, emocionalno opterećena ili nedovoljna za izražavanje složenih iskustava. Kroz takve procese sudionici ne samo da komuniciraju svoje stavove, već i reinteretiraju vlastite i tuđe perspektive, čime se otvara prostor za dublje razumijevanje.

#### **4. PRIMJENA VIZUALNIH I KREATIVNIH TEHNIKA U OBITELJSKOJ MEDIJACIJI**

Izbor tehnika u obiteljskoj medijaciji odnosi se na situacijsku odluku medijatora koja se temelji na procjeni ponašanja, potreba sudionika i dinamike postupka (Rauschenbach, 2015). Pri tome medijator ima značajnu slobodu u odlučivanju o metodama i načinu vođenja procesa. Prema Glybchenko (2020) takva sloboda otvara prostor za pristup utemeljen na vizualizaciji koja izravno podupire učinkovitu medijaciju. Prije svega, vizualni alati doprinose spremnosti sudionika da pregovaraju s povjerenjem. Nadalje, vizualni alati potiču uključivost jer omogućavaju ravnopravnije sudjelovanje onima koji se možda ne snalaze dobro u verbalnoj komunikaciji. Također, poticanjem sudionika da koriste vizualne alate jača se njihov osjećaj odgovornosti i „vlasništva“ nad procesom i postignutim rješenjima.

Pri odabiru tehnika medijator treba uzeti obzir nekoliko kriterija. Ruaschenbach (2015) naglašava važnost konteksta i okruženja te faze medijacije bilo da se radi o definiranju tema, pojašnjenju interesa ili generiranju opcija. Mason i Rychard (2005) ističu da oblik i snaga intervencije moraju odgovarati razini napetosti u sukobu. Scholz (2023) ukazuje na potrebu procjene individualnih karakteristika sudionika poput razine obrazovanja, kognitivnih kapaciteta i osobnost sudionika. Isto tako treba voditi računa

da nepoznate i nerazumljive teme, koje nisu u skladu s raspoloženjem, interesima, potrebama ili navikama sudionika mogu preopteretiti i ometati kreativni proces koji je ključan za napredak u medijaciji (Scholz, 2023:473). Stoga je potrebno da medijator bude educiran u vođenju vizualnih procesa. Isto tako važno je da se medijator osjeća sigurno i autentično u korištenju određene tehnike (Rauschenbach, 2015).

Osobni stil medijatora također igra značajnu ulogu u izboru tehnika. Medijator koji je sklon analitičkom razmišljanju lakše će primijeniti strukturirane alate, dok će intuitivni medijator preferirati kreativnije metode (Ruschenbach, 2015). Za kompleksnije situacije s više parametara Rauschenbach (2015) predlaže korištenje sistematično-analitičkih alata. U visoko eskaliranim sukobima, kad je povjerenje nisko, Bryn i sur. (2008) ističu da je uputno birati tehnike koje omogućuju sigurnije izražavanje potreba.

U nastavku rada će se razmotriti primjena konkretnih tehnika vizualizacije, uključujući genogram, mentalno mapiranje, mapiranje sukoba i metodu luka. Odabrane tehnike razlikuju se prema razini strukturiranosti, fokusu analize i vrsti uvida, zbog čega se međusobno nadopunjuju u procesu medijacije. Genogram i metoda luka usmjereni su na dublje razumijevanje odnosa i potreba, dok mentalno mapiranje i mapiranje sukoba naglašavaju strukturiranje informacija i generiranje rješenja. Analizirat će se prednosti primjene ovih metoda u obiteljskoj medijaciji, kao i njihova ograničenja

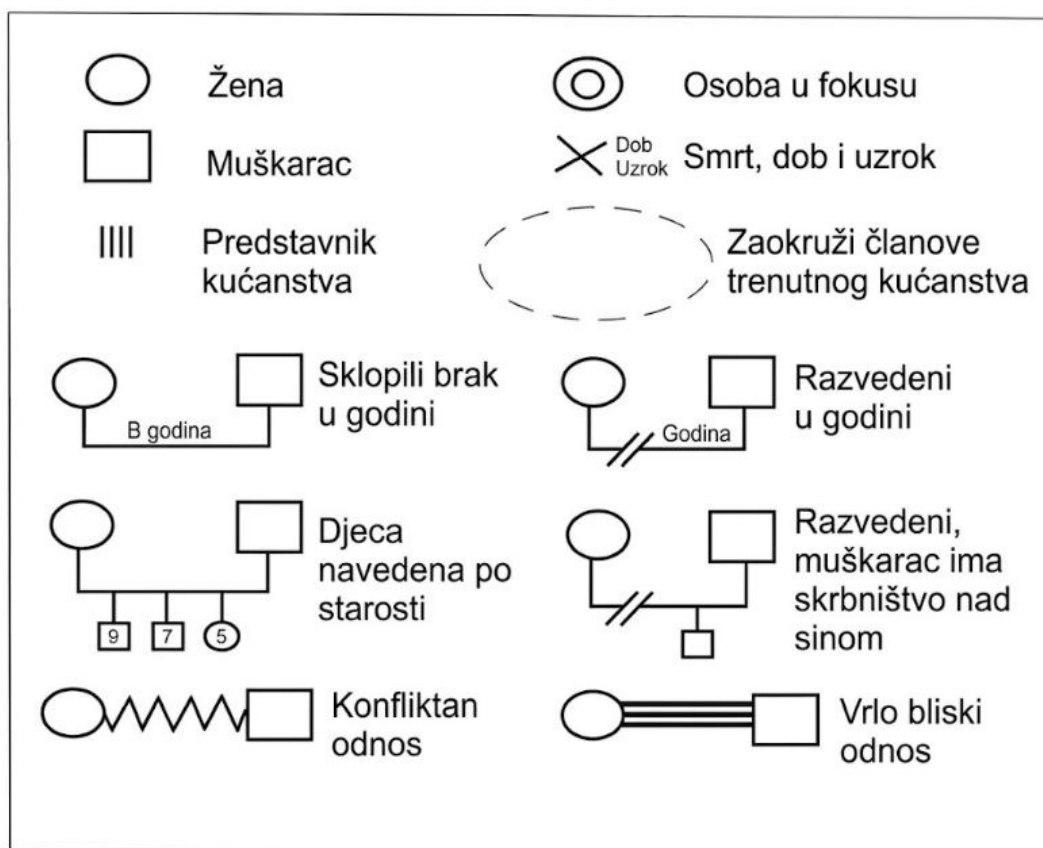
#### **4.1. Genogram**

Brandon (2021) definira genogram kao vizualni prikaz članova obitelji i obiteljske strukture koji koristi simbole za pružanje informacija o pojedincima i njihovim međusobnim odnosima. Ističe da se najčešće koristi kao slikovna karta koja obuhvaća najmanje tri generacije obitelji te podatke o njihovim imenima, dobi, brakovima ili smrti. Ovakav pristup naglašava da je osnovna funkciju genograma prezentacija i organizacija informacija o obitelji u strukturiranom, vizualnom formatu.

Navedeno potvrđuje i Athuraliya (2026 b) kad genogram opisuje kao detaljan grafički prikaz obiteljskog sustava. Pri tome ističe njegovu funkciju dubljeg uvida naspram običnog obiteljskog stabla, jer genogram mapira obiteljske odnose, osobine i obrasce kroz više generacija te pruža sveobuhvatan uvid u emocionalne veze, povijest,

ponašajne obrasce i važne životne događaje. Isto tako, Scott (2021) genogram predstavlja kao „vizualni dijagram“ članova obitelji i obiteljske strukture te dodatno kao ključni alat za rad s mrežom obitelji, prijatelja i zajednice, naglašavajući da pojedinac treba biti shvaćen kao dio šireg sustava, a ne kao izolirana osoba.

Nadalje, Athuralya (2026 b) napominje da se pri izradi genograma koristi specifični standardizirani simbol poput kvadrata za muškarce i krugova za žene, te razne vrste linija za prikaz različitih veza. Na navedeni način u genogram se unose osnovni podaci o osobama (imena, prezimena, nadimci, titule, datumi rođenja i smrti, razlog smrti, trenutna dob).



Slika 4.1. Primjer često korištenih simbola u izradi genograma

Slika preuzeta i prilagođena iz: Watts, Charlotte i Shrader, E. 1998. "How to do (or not to do) ... The Genogram: A New Research Tool to Document Patterns of Decision-Making, Conflict and Vulnerability within Households." *Health Policy and Planning* 13 (4): 459.

Na slici 4.1. *Primjer često korištenih simbola u izradi genograma* prikazani su standardni simboli za obitelj. Slika sadrži standardne simbole za ženu, muškarca i njihovu vezu s djecom. Vidljivo je da se osoba u fokusu, takozvana „indeksna osoba“ označava dvostrukim linijama (Genogram AI, 2026).

Prikazuju se specifični simboli za formalne odnose (brak, razvod, veza roditelj-dijete). Na slici se nalazi i simbol za troje biološke djece različite dobi, kronološki poredanih s lijeva na desno. Slika upućuje da se pomoću simbola mogu identificirati trenutni članovi nekog kućanstva. Nadalje, vidljivo je da se linijama i simbolima se može označiti i kvaliteta odnosa među članovima obitelji.

Osim osnovne strukture, genogram služi za prepoznavanje obrazaca ponašanja, procesa donošenja odluka i korijena obiteljskih priča koje mogu utjecati na rješavanje sukoba. Uporabom standardiziranih linija i boja se ilustrira emocionalna dinamika obitelji. Jasno se pokazuju bliskost, sukobi ili emocionalna udaljenost među članovima obitelji (Scott 2021).

Kulturni genogram je prošireni koncept koji osim biološke ili bračne srodnosti uključuje odrednice identiteta kao što su etnička pripadnost, religija, seksualnost ili društvena klasa (Scott, 2021).

U profesionalnom radu, genogram se smatra relacijskim alatom, a ne fiksnim skupom objektivnih činjenica. Izrađuje se zajedno s obitelji i predstavlja polazište za istraživanje novih perspektiva, bolje razumijevanje obiteljskog konteksta i poticanje komunikacije (Scott, 2021).

Temeljem analiziranih pristupa i spoznaja, može se reći da je genogram vizualni alat koji pomaže prikazati obiteljske odnose, povezanosti, obrasce i događaje kroz generacije, kako bi se olakšalo razumijevanje dinamika, komunikacije i konteksta te da ima tri snažne funkcije; vizualnu, analitičku i relacijsku. Upravo ga te funkcije čine važnim alatom za razumijevanje složenosti obiteljskih odnosa.

#### *4.1.1. Povijest i teorijsko uporište za upotrebu genograma*

Prema Genogram AI (2026) uporaba genograma započinje 1978. godine s teorijom obiteljskih sustava Murraya Bowena, a dodatno se razvija 1985. kroz standardizaciju

simbola i pravila koju uvode McGoldrick i Gerson, čime postaje važan alat za analizu obiteljskih odnosa. Kasnije nadogradnje u periodu od 1999.-2020. dodatno su proširile njegovu primjenu obuhvativši kulturne elemente, složenije odnose, medicinske informacije, više simbola i digitalne alate. Novu fazu razvoja genograma od 2024. nadalje obilježava pojava alata za genograme pokretane umjetnom inteligencijom (Genogram AI, 2026). Ovaj napredak i usavršavanje alata genograma, svakako ima brojne prednosti koje se mogu iskoristiti i u okviru obiteljske medijacije.

Za dublje razumijevanje uporabe genograma u obiteljskoj medijaciji razmotrit će se sistemski pristup obitelji, višegeneracijsko razumijevanje obitelji te pristup problemu kao dijelu šireg odnosa, a ne pojedinca.

Prema Brandonu (2001) sistemski pristup obitelji pomaže razumijevanju dinamike interakcija unutar obitelji. Takav pristup probleme pojedinca ne promatra izolirano već kroz njegove odnose sa članovima obitelji koji su kao dijelovi sustava međuovisni i u stalnoj interakciji.

Isto tako promjena ili stres kod jednog člana neizbježno utječe na ostale (Brandon 2001, Brandon 2021). Kao ilustracija međuovisnosti članova i homeostaze sustava može poslužiti usporedba obiteljskog sustava sa Sunčevim sustavom: kao što se nebeska tijela međusobno privlače gravitacijom, tako i svaki član obitelji utječe na ostale, pridonoseći stabilnosti sustava, ali i pružajući otpor promjenama (Eddy u: Brandon, 2021).

Ističe se i važnost višegeneracijskog mapiranja koje je osmislio koje je usmjereno na prijenos obrazaca kroz generacijske linije. Njime se istražuje kako prošli događaji i teme tjeskobe utječu na trenutne interakcije (Bowen: u Brandon 2001).

Vizualizacija sustava putem genograma pomaže sudionicima da odvoje ljude od problema i objektivnije sagledaju situaciju. Koncept "problema u sustavu" se odnosi na teorijsku perspektivu da problem nije isključivo u jednoj osobi, već unutar cijelog obiteljskog sustava (Becvar i Becvar u: Brandon, 2001). Također, nijedna medijacija se ne odvija u izolaciji od šireg obiteljskog konteksta, pa razumijevanje obiteljskih priča i porijekla pomaže u uočavanju razloga trenutnih sukoba (Brandon 2021).

U okviru sistemskog pristupa važan je i koncept životnog ciklusa obitelji. Naime, obitelji mogu "zaglaviti" u određenim fazama svog života (npr. adolescencija djece, smrt člana obitelji, mirovina) zbog nemogućnosti rješavanja sukoba ili zbog otpora promjenama. Pomoću genograma se mogu ilustrirati te točke zastoja (Brandon, 2001).

Osim toga, putem genograma se unutar obiteljskog sustava mogu prepoznati specifični sistemski procesi: triangulacija, odnosno uvlačenje treće osobe u spor te isprepletenost članova obitelji koja utječe na njihovu smanjenu autonomiju (Brandon, 2001).

Suvremeni teorijski pogledi naglašavaju važnost proširenja tradicionalnog genograma kako bi se uključili kulturni identiteti, vjerska pripadnost i socioekonomski čimbenici. Brandon (2001) sugerira da ovo može poslužiti da se preispitaju kulturni stereotipi temeljeni na klasnim ili rodnim pretpostavkama. Isto tako, mijenja se i socijalna konstrukcija srodnosti pa se obitelj može definirati kroz ono što ljudi čine jedni za druge (suživot, podrška), a ne isključivo kroz biološke veze (Scott, 2021).

Kao posljednji aspekt teorijskog razumijevanja genograma, ističe se njegova uloga u osobnom i profesionalnom razvoju stručnjaka kroz poticanje samorefleksije i osvještavanje vlastitih obrazaca. Izradom vlastitih genograma, medijatori mogu osvijestiti svoje obiteljske vrijednosti ili predrasude koje imaju. To je nužno kako bi ostali nepristrani i izbjegli projiciranje vlastitih iskustava na sudionike (Brandon, 2001). Iz navedenog proizlazi da genogram nije samo analitički alat, već da je i sredstvo za refleksiju i unapređenje profesionalne prakse u obiteljskoj medijaciji.

#### *4.1.2. Genogram i kreativnost*

Iz prethodnih poglavlja se vidi da autori opisuju genogram kao strateški, relacijski, analitički i refleksivni alat. S obzorom na višestruke funkcije može se zaključiti da nudi značajan prostor za kreativnost u radu s obiteljima te će se u ovom poglavlju razmotriti upravo dimenzija kreativnosti. Budući da se temelji na grafičkom prikazu (simboli, linije, struktura) svrstava se u vizualne alate. Istodobno se može smatrati vizualnom tehnikom jer omogućuje brzo i pregledno razumijevanje odnosa među članovima obitelji. Genogram omogućuje sudionicima da vide ne samo tko su članovi obitelji, već i kako i zašto su povezani na određeni način (Genogram AI, 2026).

Vizualizacija obiteljskih informacija pruža dublji uvid u dinamiku obitelji kao sustava (Athuralya, 2026 b). Može se promatrati i kao dijagram koji apstraktne obiteljske odnose pretvara u vidljive obrasce.

U odnosu na ranije opisane podjele tehnika, prema Rauschenbach (2015) genogrami se ubrajaju u procesno-prateće metode čija je glavna uloga organizacija i vođenje procesa medijacije. One ne služe izravno stvaranju novih ideja poput klasičnih kreativnih tehnika, već pomažu u razjašnjavanju tema i strukturiranju informacija o obiteljskom sustav. No, ako je polazište kategorizacija prema Scholz (2023), genogram se može svrstati u pristupe mrežnog i sistemskog mišljenja jer omogućuje prikaz obitelji kao sustava međusobno povezanih elemenata, pri čemu vizualno mapira odnose, utjecaje i dinamiku unutar obiteljskog sustava.

Izrada genogram nije samo tehničko crtanje, već kreativna tehnika koja se može prilagoditi radu s obitelji, a posebno radu s djecom i mladima. Njegova kreativnost se očituje kroz slobodu izražavanja, korištenje boja i simbola (Scott, 2021).

Naime, djecu ili odrasle potiče da izrade vlastito obiteljsko stablo i na taj način doprinesu razumijevanju njihove perspektive (Brandon, 2021). U radu s djecom se koriste igračke i drugi predmeti koji služe za predstavljanje člana obitelji i osjećaja povezanih s njima.(Scott, 2021).

Kulturno osjetljive teme se mogu kreativno izraziti uporabom boja ili se tradicionalni simboli mogu proširiti kreativnim ilustracijama (Scott, 2021, Brandon 2001).

U kontekstu kreativnosti važno je naglasiti da moderni pristupi prepoznaju simbole za resurse i snage (poput simbola za "sigurne zagrljaje" ili "osobu kojoj se obraćam za pomoć") kako bi naglasili pozitivne aspekte odnosa (Scott, 2021).

Kreativnost u uporabi genograma dolazi do izražaja i kod njegove fleksibilnosti u primjeni tijekom cijelog postupka medijacije. Međutim, genogram sam po sebi ne generira rješenja, već služi kao alat koji stvara uvjete za razvoj kreativnih uvida i novih perspektiva u procesu medijacije.

U konačnici, genogram poziva na istraživanje obiteljskih priča i potiče samorefleksiju, što je prvi korak prema iscjeljenju i funkcionalnijim odnosima nakon sukoba (Genogram AI, 2026), a takav cilj ima i obiteljska medijacija.

#### *4.1.3. Primjena genograma u obiteljskoj medijaciji*

U ovom dijelu poglavlja razmotrit ćemo primjenu i značaj vizualizacije putem genograma u obiteljskoj medijaciji.

Brandon (2021) općenito navodi da se putem genograma mogu prikazati činjenice o trenutnoj generaciji obitelji, opisati odnos među pojedincima, ilustrirati razlike u doživljaju sukoba, čime se dobiva cjelovita slika o sudionicima i njihovim odnosima u okviru obiteljskog sustava. Ističe da se genogram koristi kad se prikupljaju informacije o jednom ili svim sudionicima u medijaciji ili kad se ispituje veza sudionika s osobama izvan užeg obiteljskog kruga.

U obiteljskoj medijaciji takav prikaz je posebno vrijedan jer omogućuje medijatoru da brže i jasnije razumije složenost odnosa koji stoje u pozadini sukoba. Naime, u sukobe su često, osim samih sudionika neizravno uključeni i članovi šire obitelji ili druge važne osobe. Odnosno sudionici često donose odluke pod utjecajem tih osoba, stoga genogram omogućuje sagledavanje njihovog utjecaja i potencijalnog učinka na proces pregovaranja.

Izrada genograma može potaknuti otvorenu komunikaciju i zajedničko razumijevanje među članovima obitelji, što može ublažiti napetosti (Athuraliya b, 2026). Time se može povećati spremnost sudionika na zajedničko i mirno rješavanje spora.

Uloga medijatora je potaknuti uvid u dinamiku odnosa i prepoznavanje ponavljajućih, često nesvjesnih, obrazaca poput ranih razvoda, kroničnih sukoba ili određenih uloga budući to može promijeniti proces pregovaranja i donošenja odluke.

Ilustriranje „emocionalna klime“ na jednom mjestu koje je vidljivo svima (Athuraliya, 2026 a) pruža mogućnost sudionicima za osvještavanje njezinog utjecaja na proces donošenja zajedničkih odluka.

Isto tako, kreativnim uvidima i pomacima u medijaciji doprinosi i uočavanje specifičnih procesa poput triangulacije, gdje dvije osobe uvlače treću (često dijete) kako bi smanjile međusobnu napetost (Genogram AI, 2026).

Nadalje, važno je istaknuti osnažujući učinak primjene genograma u medijaciji jer pomaže u prepoznavanju snaga, izvora otpornosti i mogućnosti za promjenu (Taylor

et al., 2013: u Brandon, 2021). Eksternalizacijom problema konflikt se sagledava kao zajednički izazov, a ne kao osobni nedostatak pojedinca, što olakšava razvoj suradničkog pristupa i povećava spremnost na pronalaženje rješenja (Brandon, 2021).

Ulogu osnaživanja u medijaciji Urbanc (2020:213) objašnjava na sljedeći način:

*„Osnaživanje je proces koji omogućava sudionicima medijacije da steknu ili vrate kontrolu nad vlastitim životima, a uključuje prepoznavanje izvora njihove nemoći te učenje načina i metoda za postizanje željenih ishoda aktiviranjem snaga i resursa sudionika. Osnaživanje omogućava uspostavljanje ravnoteže moći u odnosima te naglašava ulogu sudionika, njihovog prava na samoodređenje i donošenje vlastitih izbora, što je od ključnog značenja u procesu medijacije roditeljskih sukoba (Urbanc, 2020:213).“*

U kontekstu razvoda i razdvajanja roditelja posebna prednost primjene genograma se očituje u preciznom mapiranju promjena, odnosno prikazivanju pravnog i stvarnog status veza kroz specifične oznake za razvod. Također, mogu se vizualizirati nove strukture poput binuklearnih obitelji te definirati novi odnosi. Važno je naglasiti da izradom genogram medijator ima priliku procijeni kako promjene u strukturi utječu na djecu, označujući njihove sustave podrške i potencijalne rizike unutar novog obiteljskog poretka.

Genogram može poslužiti i kao putokaz za pronalaženje pozitivnih veza i resursa unutar šire obitelji koji mogu poslužiti kao podrška tijekom stresnog razdoblja razvoda (Athuraliya, 2026 b). To je posebno važno u obiteljskoj medijaciji jer osnažuje sudionike i povećava njihova sposobnost suočavanja sa situacijom i donošenja stabilnijih odluka.

Prilikom dogovora o skrbništvu ili podjeli imovine, vizualni prikaz pomaže sudionicima da predvide kako će njihove odluke utjecati na cijelu mrežu odnosa, uključujući bake, djedove i druge važne dionike (Athuraliya, 2026 a). Takav uvid doprinosi donošenju održivijih i dugoročno prihvatljivijih rješenja.

#### *4.1.3.1 Kad se genogram koristi*

Genogram je fleksibilan alat koji se može koristiti u svim fazama obiteljske medijacije, pri čemu njegova primjena ovisi o ciljevima pojedine faze i dinamici procesa (Scott, 2021). U nastavku se prikazuje njegova moguća primjena kroz različite faze medijacije.

Scott (2021) napominje kako je na početku važno sudionicima objasniti svrhu i način izrade genograma te zatražiti njihovu suglasnost za njegovu uporabu. U ovoj fazi genogram služi kao vizualni prikaz obiteljske strukture i povijesti, omogućujući sažet i pregledan uvid u obiteljski sustav.

Istodobno tijekom njegova oblikovanja se sa sudionicima može graditi odnos povjerenja (Brandon, 2001). Tijekom procesa genogram se može ponovno koristiti, pri čemu se, kako se razvija odnos između medijatora i sudionika, postupno dopunjuje i precizira. Na taj način omogućuje dublje razumijevanje obiteljskih priča koji su u početku mogle biti iznesene oprezno ili nepotpuno (McGoldrick i sur. u: Scott, 2021).

U predmedijacijskoj fazi genogram se koristi za prikupljanje osnovnih podataka i procjenu slučaja. Tijekom provjere pretpostavki medijator ga može skicirati kako bi razumio tko čini obitelj i širi kontekst spora (Scott, 2021). Osim toga, genogram pomaže medijatoru u procjeni složenosti slučaja te razine fizičke i emocionalne sigurnosti sudionika za sudjelovanje u procesu (Brandon 2001). U situacijama kad sudionici dolaze na pojedinačne sesije, genogram omogućuje uvid u njihove individualne interpretacije sukoba. Kod uključivanja adolescenta koji često nisu spremni govoriti o sebi, vizualno prikazivanje obiteljskih odnosa ih može potaknuti na sudjelovanje i razgovor (Brandon, 2021).

Tijekom zajedničkog rada, u fazi iznošenja priče, genogram postaje sredstvo komunikacije i deeskalacije sukoba. On potiče aktivno sudjelovanje, objektivizira problem i usmjerava ih prema zajedničkim interesnim točkama. Osim toga, vizualni prikaz pomaže u najavi rasporeda i definiranju tema o kojima sudionici trebaju raspravljati. U odvojenim razgovorima medijator koristi genogram za dublju analizu odnosa te za provjeru načina na koji sudionik doživljava proces. Njegova primjena može pomoći u prepoznavanju skrivenih obrazaca ponašanja, poput manipulacije,

kontrole ili zlostavljanja, koji nisu bili vidljivi u ranijim fazama medijacije (Brandon, 2021).

U fazi traženja rješenja, genogram se koristi za procjenu održivosti prijedloga. Naime, medijator potiče sudionike da razmisle kako će njihovi prijedlozi funkcionirati u svakodnevicu i kako će ih doživjeti drugi članovi obitelji (npr. djeca ili bake i djedovi) (Brandon 2021).

Genogram se također može koristiti pri izradi roditeljskog plana ili sporazuma, posebno vezano za definiranje budućih odnosa i načina komunikacije unutar šire obitelji (Brandon, 2001).

Na kraju procesa može se ponovno pregledati kako bi sudionici osvijestili promjene koje su postigli i napredak u razumijevanju obiteljskih odnosa (Scott, 2021).

U situacijama kada se slučaj upućuje drugom stručnjaku ili uključuje više profesionalaca, genogram omogućuje brz i pregledan prijenos ključnih informacija o obiteljskom sustavu (Scott, 2021). Iako takve situacije u medijaciji nisu česte, u složenim slučajevima, osobito kod razvoda s djecom, može biti potrebna suradnja više stručnjaka ili upućivanje sudionika na dodatnu stručnu psihološku ili terapijsku pomoć. U takvim okolnostima genogram se, uz poštivanje načela povjerljivosti, može podijeliti s drugim stručnjacima.

Nadalje, medijator može koristiti genogram u superviziji ili savjetovanju sa stručnijim kolegama, uz zaštitu podataka, kako bi analizirao slučaj i unaprijedio vlastitu praksu.

#### *4.1.3.2. Prednosti i ograničenja genograma u obiteljskoj medijaciji*

Vizualizacija informacija putem genograma višestruko je korisna, kako za stručnjaka tako i za sudionike.

Brandon (2021) vidi prednost u prikazivanju obiteljskih problema na ploči ili papiru budući to pomaže u "odvajanju ljudi od problema". Sudionici se onda fokusiraju na zajedničko rješavanje situacije, a ne na međusobne optužbe (Brandon 2001). Scott (2021) pojašnjava da se na taj način problem eksternalizira i objektivizira što olakšava njegovo razumijevanje.

Nadalje, uporaba različitih linija i simbola u izradi genograma pridonosi trenutačnom razumijevanju kvalitete odnosa i "emocionalne klime" u obitelji (Athuralya, 2026 a). Vizualni pregled više generacija dodatno olakšava uočavanje ponavljajućih ciklusa poput ovisnosti, trauma, ali i resursa koji bi inače ostali nevidljivi (Athuralya, 2026 b). Posebno se ističe značaj genograma u prikazu složenih odnosa u mješovitim, restrukturiranim obiteljima, gdje se jasno mogu mapirati uloge bioloških i nebioloških članova te šire mreže podrške (Athuralya, 2026 a).

Za stručnjake, genogram je koristan kao alat za oblikovanje hipoteza o obiteljskom sustavu koje se potom mogu provjeravati u razgovoru sa sudionicima (Scott, 2021). Također, tijekom pregovora, vizualni prikaz pomaže u provjeri kako će određene odluke utjecati na ostale članove obitelji (npr. djecu ili bake i djedove) koji nisu prisutni u prostoriji (Brandon, 2021). Naposljetku, Brandon (2001) ističe i važnu ulogu genograma u profesionalnoj suradnji ili superviziji, kao alata za „brz i ekonomičan“ način prenošenja velikih količina informacija.

Iako je genogram iznimno koristan alat, njegova primjena u medijaciji nosi i određena ograničenja i rizike koje je potrebno uzeti u obzir kako bi se osigurao siguran i profesionalan proces (Brandon, 2001).

Glavni emocionalni rizici odnose se na retraumatizaciju, otpor, neugodne emocije ili stigmatizaciju. Naime, genogram otvara razgovore o obiteljskoj povijesti koji mogu biti emocionalno zahtjevniji ili izazvati bolna sjećanja (Athuraliya, 2026 b; Brandon, 2021). Tijekom takvih razgovora ponekad se javlja i otpor sudionika kod davanja informacija o teškim situacijama ili emocijama iz prošlosti. Prikazivanje osjetljivih informacija na jednom mjestu može kod sudionika izazvati nelagodu, osjećaj izloženosti ili sram. Isto tako, iznošenje događaja i informacija poput ovisnosti bez sagledavanja u njihovom širem povijesnom kontekstu, može kod sudionika izazvati osjećaj stigmatiziranosti (Scott, 2021).

Osim emocionalnih izazova, postoje i brojna praktična ograničenja primjene genograma koja uključuju trajanje izrade genograma, kvalitetu i složenost podataka, profesionalne kompetencije i promjenjivost podataka. Athuralya (2026 b) ističe da je za prikupljanje detaljnih višegeneracijskih podataka potrebno puno vremena što može usporiti samu medijaciju.

Nadalje, postoji opasnost da sudionici ne daju točne, potpune ili kvalitetne podatke. Brandon (2021) upozorava da kod određenih kulturnih skupina podaci o prethodnim generacijama mogu biti uništeni zbog rata, genocida ili ropstva, što otežava izradu karte. Osim toga, genogram predstavlja trenutno viđenje obitelji i podložan je promjenama budući se odnosi mijenjaju i razvijaju (Scott, 2021). Važno je naglasiti da za pravilnu i svrhovitu uporabu genograma te za pravilnu analizu i dekodiranje složenih obiteljskih obrazaca, medijatori trebaju imati adekvatnu profesionalnu obuku i iskustvo (Athuraliya, 2026 b).

Nedostaci tradicionalnog modela genograma se odnose na obuhvatnost i strukturu. Athuralya (2026 b) u napominje da tradicionalni genogrami nisu prikladni za sve obitelji, odnosno da je potrebna značajna prilagodba za prikazivanje netradicionalnih ili vrlo raznolikih obiteljskih konfiguracija. (Athuraliya, 2026 b). Kod tradicionalnog pristupa se često ne uzimaju u obzir važnost odnosa s vršnjacima, što je ključno kod rada s adolescentima u medijaciji. Također, kod rada s djecom, genogrami mogu imati ograničenja ovisno o djetetovim komunikacijskim ili neverbalnim sposobnostima (Scott, 2021).

U medijaciji se mogu pojaviti i etički i interpersonalni rizici. Na primjer, neoprezna uporaba genograma može dovesti do narušavanja ravnoteže moći među sudionicima, prebacivanja krivnje ili izazivanja osjećaja srama. To se događa u situacijama kada medijator ili jedan sudionik dominiraju u izradi genograma i „nameću“ svoju verziju odnosa. Osjećaj druge strane da nije jednako zastupljena ili saslušana može dodatno produbiti već postojeću neravnotežu u odnosu (Brandon, 2001).

Brandon (2021) interpersonalnim rizikom smatra i utjecaj proširene obitelji na sposobnost sudionika da samostalno donose odluke. Također, neki sudionici mogu smatrati izradu genograma privatnom stvari ili ga doživjeti kao nepotrebno trošenje vremena u medijaciji. Prema suvremenim digitalnim vodičima za izradu genograma praktičari bi trebali biti svjesni ovih ograničenja i koristiti genogram kao alat za istraživanje, a ne kao konačan dijagnostički zaključak (Genogram AI, 2026). Stoga se genogram u obiteljskoj medijaciji treba primjenjivati uz informirani pristanak i aktivnu suradnju sudionika.

## 4.2. Mentalno mapiranje

Mentalna mapa predstavlja vizualni prikaz misli kojim se, poput karte, prikazuju međusobno povezane ideje i njihovi odnosi. Organizirana je asocijativno, a ne linearno kao klasični tekst, čime se omogućava lakše povezivanje i razumijevanje informacija. Zbog svoje preglednosti posebno je prikladna za prikaz složenih tema i problemskih područja. Kao ključne specifičnosti mentalnih mapa ističu se središnja struktura, grananje ideja, uporaba ključnih riječi te vizualni elementi poput boja i simbola (Trossen, 2024).

Naime, tema se postavlja u središte papira, a prema Rauschenbach (2015) poželjno je temu prikazati crtežom ili simbolom jer slike više stimuliraju mozak nego same riječi. Iz središta se dalje razvijaju općenitije ideje u obliku glavnih krakova, a iz njih poput sporednih krakova se razrađuju detaljnije ideje. Pritom se preporučuje korištenje zakrivljenih veznih linija jer su poticajnije za mozak od ravnih linija, a svaki glavni krak trebao bi imati svoju boju radi bolje preglednosti.

Nadalje, korištenje ključnih riječi umjesto cijelih rečenica povećava fleksibilnost mozga u stvaranju novih asocijacija. Tehnika se oslanja na korištenje boja, simbola i crteža kako bi se poboljšala jasnoća, stimulirala desna hemisfera i povećala sposobnost pamćenja i prisjećanja informacija (Rauschenbach, 2015). Dodatno, dodavanje slika, simbola ili crteža čini informacije živopisnijima i potiče kreativno razmišljanje (Trossen, 2024).

### 4.2.1. Teorijske osnove mentalnog mapiranja

Za razumijevanje učinkovitosti primjene mentalnih mapa u medijaciji potrebno je razmotriti teorijske pristupe koje izdvaja Bouchrika (2026), a koji podupiru vizualnu obradu informacija, vizualno učenje i komunikaciju. Ti se pristupi temelje na spoznajama iz kognitivne znanosti, neuroznanosti i komunikacijske psihologije. Kognitivne teorije koje su značajne za primjenu mentalnih mapa su Paiviova teorija dvostrukog kodiranja, Swellerova teorija kognitivnog opterećenja i efekt superiornosti slike (Bouchrika, 2026).

Prema teoriji dvostrukog kodiranja ljudski um obrađuje informacije kroz verbalni i vizualno-prostorni kanal stvarajući više putova do istog znanja i jače, organiziranije pamćenje. Iz toga proizlazi da mentalna mapa putem verbalnih elemenata (ključnih riječi) i vizualnih elemenata (crteži, boje, linije) aktivira oba kanala te nudi više puteva za prisjećanje teme odnosno potiče jače i organiziranije pamćenje (Bouchrika, 2026).

Swellerova teorija kognitivnog opterećenja objašnjava da dobro oblikovani vizualni materijali olakšavaju učenje jer smanjuju nepotrebno mentalno opterećenje. Pomoću njih jasno razlikujemo što je složeno, što je posljedica lošeg dizajna i što je napor koji ulažemo u stvarno razumijevanje. Dakle, korištenjem mentalnih mapa se smanjuje mentalni napor jer se složeni problemi razlažu na manje, pregledne cjeline pa ostaje više prostora za kreativno rješavanje (Bouchrika, 2026). Istraživanja pokazuju da ljudi lakše pamte vizualne informacije nego tekstualne jer vizualni obrasci aktiviraju snažnije neuronske mreže pa nastaje efekt superiornosti slike. Stoga se informacije prikazane u mentalnoj mapi lakše pohranjuju u dugoročno pamćenje, pa sudionici jasnije i dulje pamte dogovore koje su zajedno oblikovali (Paul, 2024).

Rauschenbach (2015) objašnjava kako je Tony Buzan je razvio tehniku mapiranja pokušavajući imitirati način na koji ljudski mozak prirodno stvara asocijacije i obrađuje informacije. Naime, nelinearna, radijalna struktura mentalne mape oponaša mreže moždanih stanica što omogućuje mozgu prirodno stvaranje asocijacija bez nametanja rane hijerarhije. Izrada mentalne mape potiče cjelovito razmišljanje spajanjem funkcija moždanih hemisfera, logičke i analitičke sa asocijativnom i slikovnom. Netipični misaoni procesi kroz asocijacije i maštu potiču stvaranje novih neuronskih veza, što je ključno za kreativne pomake u rješavanju sukoba (Rauschenbach, 2015).

Sa socijalno psihološkog aspekta primjena mentalnih mapa u medijaciji ima uporište u teorijama o grupnoj dinamici i zaštiti integriteta sudionika. Montada i Kals (2012) tvrde da individualna izrada eliminira negativne efekte poput dominacije jedne strane ili efekta "sidrenja", gdje izjave jedne osobe nesvjesno ograničavaju razmišljanje druge. Također, vizualizacija služi kao "zrcalo" konflikta, omogućujući stranama da vide svoje interese integrirane u zajedničku mrežu umjesto u suprotstavljene tablice.

Vizualni prikaz ublažava podjele i sprječava da se teme prerano rangiraju (Glybchenko, 2020).

#### *4.2.2. Mentalno mapiranje i kreativnost*

Mentalno mapiranje pripada skupini kreativnih tehnika intuitivne asocijacije, a usmjereno je na strukturiranje, prikazivanje i vizualizaciju misli, ideja ili mogućnosti (Rauschenbach, 2015). Koristi asocijaciju za generiranje novih rješenja. Scholz (2023) ističe da se promjena perspektive događa lakše kada se koriste boje, simboli i prostorni raspored, što pomaže sudionicima da izađu iz "tunelskog pogleda" i uoče preklapanje interesa koje ranije nije bilo vidljivo.

U kontekstu kreativnosti mentalno mapiranje potiče divergentno razmišljanje, odnosno sposobnost generiranja mnoštva različitih rješenja za jedan problem (Montada i Kals, 2012). Pomaže sudionicima koji imaju kognitivnu blokadu tijekom konflikta jer dopušta da asocijacije teku slobodno bez početnog vrednovanja (Rauschenbach, 2015).

Razumijevanju složenih problema i situacija doprinosi hijerarhijska struktura koja organizira puno informacija u jedan vizualni prikaz (Rauschenbach, 2015).

U mirovnoj medijaciji (prema Galtung i Lederach: u Glybchenko 2020) naglašava se važnost "moralne imaginacije" ili sposobnosti vizualizacije stvarnosti u kojoj sukob više ne postoji. Mentalna mapa omogućava vizualizaciju nevidljivog. Ona omogućuje eksternalizaciju "jezika uma", čineći apstraktne vrijednosti i osjećaje vidljivima i prihvatljivima unutar procesa (Glybchenko, 2020). Kroz mapiranje, sudionici zajednički (re)konstruiraju obrasce razumijevanja, što doprinosi kolektivnoj kreativnosti potrebnoj za održiva rješenja (Montada i Kals, 2012).

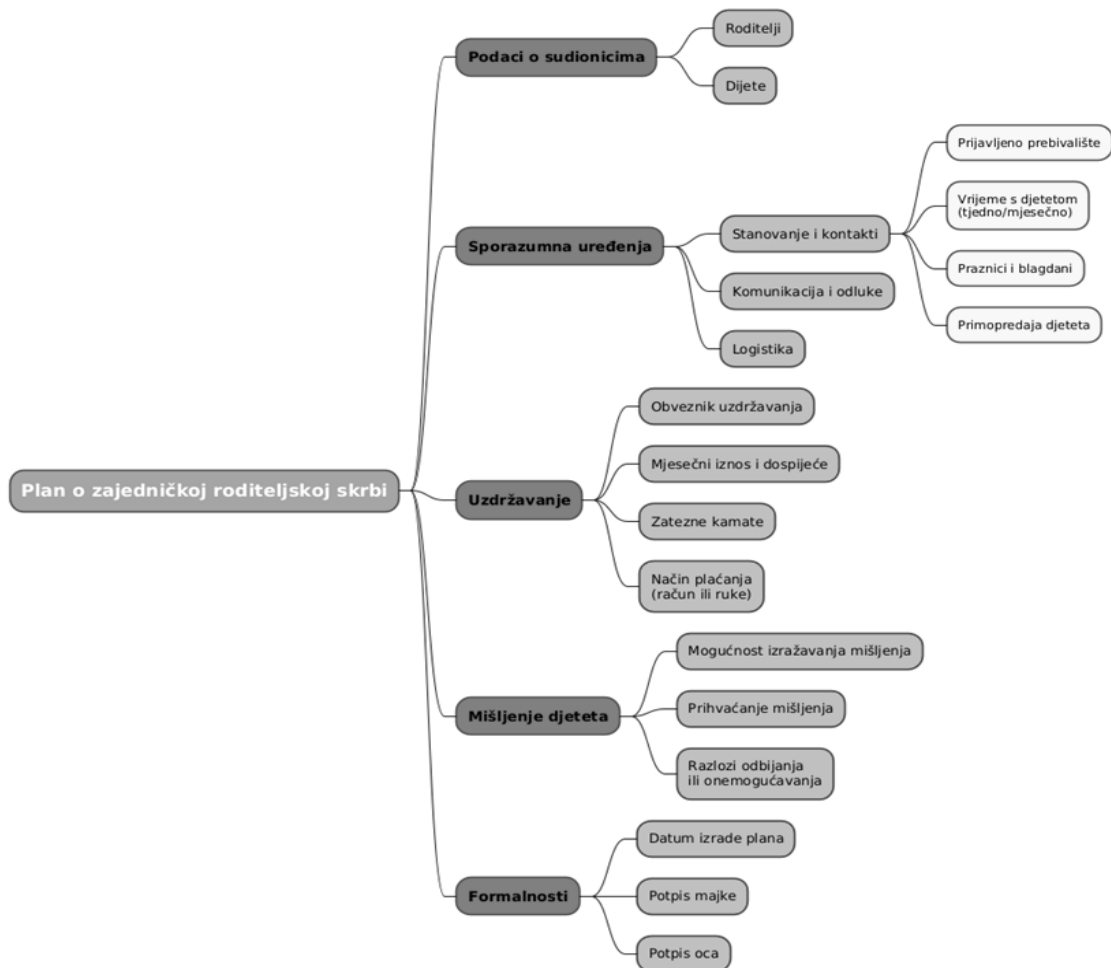
#### *4.2.3. Primjena mentalnih mapa u obiteljskoj medijaciji*

Rauschenbach (2015) predlaže uporabu mentalnih mapa u medijaciji zbog niza prednosti koje proizlaze iz njihove sposobnosti da strukturiraju informacije na način

koji je usklađen s prirodnim funkcioniranjem ljudskog mozga. Smatra kako je ova tehnika posebno prikladna za sudionike koji su „vizualni tipovi“. Ističe da mentalno mapiranje potiče vizualnu jasnoću, razumijevanje i brzo shvaćanje „šire slike problema“.

Ovi uvidi pomažu razumjeti kako pomoću mentalnih mapa organizirati složene obiteljske teme. Scholz (2023) ukazuje da su mentalne mape pogodne za strukturiranje kompleksnih pitanja. Tako se u medijaciji podjele imovine u razvodu pomoću mentalne mape istovremeno prikazuju kuće, automobili ili umjetnine, ali i emocionalne vrijednosti i međusobni odnosi članova obitelji. Nadalje, Scholz (2023) tvrdi kako strukturiranje misli u obliku „stabla ideja“ olakšava snalaženje u informacijskom kaosu koji često prati obiteljske sukobe.

Slika 4.2. može poslužiti kao primjer kako mentalna mapa može zahtjevni pravni i obiteljski procesi poput izrade plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi operacionalizirati i pojednostaviti za sudionike. Plan o roditeljskoj skrbi je vizualno podijeljen na pet tematskih cjelina od kojih se potom granaju specifična pitanja koja su često izvor spora i koja je potrebno dalje detaljno urediti.



Slika 4.2. Mentalna mapa plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi

Bergman (2024) vizualni pregled koji nudi mentalna mapa naziva holističkim jer obuhvaća odnose među stranama, povezanost tema, uzročno-posljedične veza te prikaz širine i dubine problema vodi do identifikacije ključnih točaka spora.

Takav vizualni pristup izravno utječe i na emocionalnu dinamiku medijacije. Prikazom spornih pitanja na papiru ili ploči medijator preusmjerava fokus s pojedinaca na vizualni prikaz sukoba. Boeschoten (2016) objašnjava da taj „objektivni prostor“ postaje središte rasprave jer odvlači pažnju od neprijateljske neverbalne komunikacije i izravnih uvreda. Sudionik, vidjevši svoje stavove točno prikazane na mapi, ima osjećaj da je saslušan te postaje spremniji za kompromis. Slično tvrdi i Bergman (2024), naglašavajući da zajednički vizualni okvir omogućuje stranama da „vide isti problem“, lakše komuniciraju te smanje prostor za manipulaciju informacijama. Zbog navedenih razloga korištenje mentalne mape djeluje kao snažan alat za objektivizaciju

i depersonalizaciju sukoba. Posebna vrsta mentalne mape je mapa sukoba i detaljnije će se objasniti kasnije u radu.

Uz emocionalne i komunikacijske koristi, mentalne mape doprinose i kognitivnoj jasnoći procesa. Istraživanja su pokazala da vizualizacija može smanjiti kognitivne pristranosti jer prikazuje informacije objektivno i transparentno, bez retoričkih ili emocionalnih distorzija (Boeschoten, 2016). Mentalno mapiranje predstavlja i podršku medijatorima budući da im pomaže brže uočiti obrasce i manjkavosti u argumentima te lakše prenijeti složene informacije sudionicima (Bergman, 2024).

Nadalje, vizualna priroda mentalnog mapiranja utječe i na upravljanje emocionalnom klimom u obiteljskoj medijaciji. Za razliku od klasičnih tablica koje fizički razdvajaju stavove strana i time naglašavaju suprotnosti, mentalna mapa spaja interese u jedinstvenu vizualnu mrežu, što može djelovati deeskalirajuće.

Posebnu vrijednost mentalnog mapiranja Rauschenbach (2015) vidi u mogućnosti zaštite djece i ranjivih skupina. Navodi da u medijacijama koje uključuju djecu mentalno mapiranje osigurava da nijedan član obitelji ne dominira procesom, odnosno da ne utječe na djetetove asocijacije i tako ograničava djetetov prostor za razmišljanje.

Praktičnost i fleksibilnost, također, povećava primjenjivost mentalnog mapiranja u obiteljskoj medijaciji.

Mapa je dinamičan alat koji nema kronološki slijed, već se u svakom trenutku može dopuniti novim granama i asocijacijama. Osim toga, ova tehnika je jednostavna za učenje i zahtijeva minimalan materijal (papir i olovke u boji) (Bergman, 2024).

Medijatorima su na raspolaganju i računalne mentalne mape koje nude dodatne prednosti i proširuju mogućnosti medijatora.

Računalna mentalna mapa omogućuje brzo dodavanje novih ideja, grupiranje opcija i lakše vizualno uspoređivanje rješenja (Boeschoten, 2016). U obiteljskoj medijaciji to je korisno u situacijama izrade rasporeda viđanja, podjele vremena i odgovornosti, financijskih dogovora i planiranja promjena za djecu. Ovi moderni, tehnološki razvijeni alati omogućuju medijatoru bolju kontrolu nad procesom medijacije te povećavaju njegovu učinkovitost i profesionalnost.

Iz analizirane literature, proizlazi da su mentalne mape učinkovit alat u obiteljskoj medijaciji jer istodobno unapređuju kognitivne, komunikacijske i emocionalne aspekte procesa. Vizualno strukturiranje informacija olakšava razumijevanje složenih odnosa, smanjuje kognitivno opterećenje i omogućuje sudionicima jasniji uvid u „širu sliku“ spora. Istodobno, preusmjeravanje fokusa s osoba na objektivizirani prikaz problema smanjuje emocionalnu eskalaciju i potiče konstruktivniju komunikaciju. Mentalne mape doprinose i zaštiti djece te ranjivih sudionika stvaranjem neutralnog prostora u kojem nitko ne dominira procesom. Digitalne verzije dodatno povećavaju fleksibilnost i profesionalnost rada medijatora. Zbog kombinacije jasnoće, transparentnosti i poticanja suradnje, mentalne mape predstavljaju vrijedan i primjenjiv alat u suvremenoj obiteljskoj medijacijskoj praksi.

#### *4.2.3.1. Primjena mentalnog mapiranja po fazama medijacije*

Rauschenbach (2015) navodi da vrijednost mentalnog mapiranja posebno dolazi do izražaja u situacijama kada je potrebno strukturirati složene informacije i dublje razumjeti potrebe koje stoje iza izraženih stavova sudionika. Naime, u fazi istraživanja interesa mentalno mapiranje omogućuje vizualizaciju i organizaciju podataka prikupljenih tijekom prethodnih faza postupka.

Kroz radijalni prikaz i grananje ideja i interesa iz središnje teme lakše se uočavaju obrasci, veze i motivi skriveni iza početnih pozicija. Tako se olakšava i dublje razumijevanje sukoba. Nadalje, mentalna mapa koja integrira različite interese u jedinstvenu vizualnu cjelinu može smanjiti polarizaciju među sudionicima i potaknuti suradničku atmosferu.

Osim toga, mentalno mapiranje pozitivno utječe na kvalitetu komunikacije. Asocijativna struktura mentalne mape potiče kreativno razmišljanje i otvara prostor za nove uvide. Sudionici lakše izražavaju vlastite potrebe, ali i razvijaju bolje razumijevanje perspektive druge strane. Time se stvara temelj za razvoj empatije, što je ključno za uspješan nastavak medijacijskog procesa.

Ova vizualna tehnika pomaže i u otkrivanju uzroka problema i kristaliziranju ključnih pitanja za rješavanje problema. Upravo ta jasnoća predstavlja važan preduvjet za sljedeću fazu medijacije, u kojoj se pristupa generiranju i evaluaciji mogućih rješenja.

U fazi generiranja rješenja mentalno mapiranje se koristi kao vizualna „oluja ideja“ s ciljem poticanja stvaranja što većeg broja raznolikih i neuobičajenih ideja. Glavni cilj ove faze je proširiti prostor mogućih rješenja bez njihove početne procjene, čime se sudionike potiče da izađu iz okvira jednostavnog kompromisa.

Ova znači da se u toj fazi namjerno ne procjenjuju niti ne kritiziraju ideje, nego je fokus isključivo na tome da ih se stvori što više različitih. Neobične i kreativne ideje često kasnije vode do kvalitetnih i inovativnih rješenja. Cilj nije samo pronaći „zlatnu sredinu“ u kojoj obje strane nešto izgube i nešto dobiju, nego pokušati osmisliti rješenje koje može bolje zadovoljiti interese svih uključenih čak i na načine koji u početku nisu bili očiti.

U fazi generiranja rješenja pomaže jasno strukturirana i vizualno organizirana prezentacija ideja. U središte prikaza postavlja se glavni problem ili sporno pitanje. Iz središnjeg pojma granaju se glavni krakovi koji označavaju osnovne kategorije potencijalnih rješenja, dok se iz njih dalje razvijaju sporedni krakovi s konkretnijim prijedlozima i detaljima. Svaki krak sadrži jednu ključnu riječ ili pojam, čime se omogućuje veća asocijativna sloboda i fleksibilnost u razmišljanju.

Upotreba boja, simbola i vizualnih elemenata dodatno potiče kreativnost i olakšava razumijevanje kompleksnih odnosa među idejama (Trossen, 2024)

Neki autori sugeriraju da se u ovoj fazi mentalno mapiranje provodi individualno kako bi se izbjegli negativni grupni utjecaji, poput dominacije pojedinaca ili efekta „sidrenja“ ideja (Montada i Kals, 2012).

Isto tako sudionici mogu međusobno razmjenjivati i nadopunjavati svoje mentalne mape, slično tehnici zapisivanja ideja (*brainwriting*), pri čemu svaki sudionik doprinosi razvoju postojećih ideja ili uvodi nove perspektive (Schohlz, 2023). Zapisivanja ideja je pisani oblik oluje ideja. Obje tehnike teže pronalasku i imenovanju što više rješenja (Schinkel u: Scholz, 2023). Kad se ideje izražavaju pisanim putem, izbjegavaju se verbalni sukobi i trenutna evaluacija ideja. Proces ostaje "otvoren" i

manje emocionalno nabijen (Rauschenbach, 2015). Ovakav pristup omogućuje dinamičan i nelinearan tijek generiranja ideja, pri čemu se mapa kontinuirano nadograđuje bez strogo definiranih redoslijeda (Torssen, 2024).

Tijekom rasprave, medijator u mapu uključuje elemente oko kojih postoji konsenzus dok sporna pitanja izdvaja i označava kao otvorena, čime se osigurava njihova kasnija obrada bez narušavanja tijeka kreativnog procesa (Torssen, 2024).

Primjena mentalnog mapiranja u fazi generiranja rješenja doprinosi transformaciji medijacije u proces zajedničkog stvaranja novog rješenja. Time se potiče suradnja među sudionicima te razvija osjećaj zajedničke odgovornosti za konačni ishod (Glybchenko, 2020).

#### *4.2.3.2. Ograničenja primjene mentalnog mapiranja u obiteljskoj medijaciji*

Iako mentalno mapiranje nudi brojne prednosti, treba razmotriti i potencijalne rizike njegove primjene u medijaciji. Prije svega, tehnika može biti vrlo zahtjevna za medijatore te može uzrokovati značajno kognitivno opterećenje. Medijator mora biti dovoljno uvježban kako bi u kratkom vremenu mogao jasno i pregledno strukturirati ideje sudionika, a da pritom ne izgubi kontrolu nad procesom. Kod složenih problema postoji opasnost da velika količina informacija i razgranatost mape preoptereće sudionike i otežaju praćenje rasprave (Rauschenbach, 2015). Dodatno, vizualni prikaz može utjecati na doživljaj (ne)ozbiljnosti postupka. Iako Rauschenbach (2015) ovo navodi za gospodarsku medijaciju, u medijaciji razvoda koja uključuje donošenje teških i važnih odluka, sudionici također mogu doživjeti uporabu boja, simbola i crteža, kao nešto neozbiljno ili dječje.

Montada i Kals (2012) naglašavaju da mentalno mapiranje ne uklanja u potpunosti problem autocenzure. To je osobito izraženo kod djece u obiteljskoj medijaciji koja mogu zadržavati određene prijedloge zbog straha, neugode ili lojalnosti spram jednog roditelja. Zbog navedenoga za medijatora su tada pogodnije verbalne tehnike.

Tehnika također nosi određene emocionalne i psihološke rizike. Glybchenko (2020) upozorava da vizualno izražavanje može potaknuti neugodna ili čak traumatska iskustva kod sudionika ili doprinijeti osjećaju njihove izloženosti radi otkrivanja

intimnih, privatnih misli. Uz to, sudionici se mogu naknadno osjećati obveznim zastupati ideje koje su vizualno zabilježene, iako ih više ne podržavaju.

Postoji i rizik od eskalacije sukoba. Ako medijator izjave sudionika izravno bez „filtriranja“ prenosi u vizualni oblik može dodatno produbiti nesuglasice i učvrstiti suprotstavljene pozicije, osobito kad su izjave negativne ili uvredljive (Glybchenko, 2020). Glybchenko (2020) ističe da različite interpretacije istog vizualnog prikaza mogu stvoriti dodatnu zbunjenost u procesu, a važan aspekt predstavlja i kulturalna osjetljivost vizualnih elemenata.

Nadalje, tehnička i organizacijska ograničenja također mogu utjecati na učinkovitost metode. Prema Rauschenbach (2015) korištenje digitalnih alata tijekom medijacije može stvoriti dojam distance i smanjiti neposrednost komunikacije. Istodobno, Trossen (2024) uočava da vođenje jedinstvene mentalne mape kroz cijeli proces može otežati praćenje kronološkog slijeda događaja te tu daje prednost klasičnim bilješkama na ploči ili flipchartu.

Važno je istaknuti da uspješna primjena mentalnog mapiranja zahtijeva odgovarajuće upute i obuku sudionika. Montada i Kals (2012) naglašavaju da je sudionicima, a posebno djeci, često potrebna dodatna pomoć i detaljne upute medijatora kako bi uopće mogli uspješno koristiti ovu tehniku. Uzevši u obzir prednosti i rizike uporabe mentalnog mapiranja u obiteljskoj medijaciji može se zaključiti da mentalno mapiranje ne predstavlja univerzalno primjenjivo rješenje, već tehniku čija se uporaba mora pažljivo prilagoditi prirodi konflikta, obilježjima sudionika te njihovom kulturnom i socijalnom kontekstu.

### **4.3. Alati za analizu sukoba**

U obiteljskoj medijaciji analiza sukoba je neizostavan proces jer omogućuje razumijevanje odnosa, interesa, emocija i obrazaca komunikacije među sudionicima. Alati za analizu sukoba pomažu strukturirati složene informacije, učiniti sukob preglednijim te potaknuti uvide sudionika i njihovu suradnju.

Međutim, primjena ovih alata u obiteljskoj medijaciji često nadilazi njihovu analitičku funkciju te poprima i kreativnu dimenziju. To se posebno odnosi na vizualizaciju

sukoba putem koje sudionici dobivaju priliku sagledati problem iz nove perspektive, te razvijati inovativna rješenja. Stoga se alati za analizu sukoba u kontekstu obiteljske medijacije mogu promatrati i kao vizualne i kreativne tehnike.

Hartley (2023) iz perspektive obiteljskog medijatora promatra obiteljsku dinamiku kao složenu mrežu odnosa, emocija i prošlih iskustava koju nije lako razumjeti. Kao najčešće uzroke obiteljskih sukoba navodi financijsku stres, različite stilove roditeljstva ili neriješene problemima iz prošlosti. Sukobe pritom opisuje kao toksične i sklone eskalaciji. Stoga, prepoznaje važnu ulogu medijacije u deeskalaciji sukoba.

Osim deeskalacije sukoba, alati za analizu sukoba u obiteljskoj medijaciji imaju ključnu ulogu u vizualizaciji složenih obiteljskih odnosa i usmjeravanju sudionika prema rješenjima. Mason i Rychard (2005) analiza sukoba definiraju kao strukturiran proces koji uvodi red u često zbunjujuću i emocionalno nabijenu percepciju sukoba među članovima obitelji. Pri tome vizualizacija ukazuje na određene aspekte sukoba što doprinosi boljem razumijevanju percepcija sukoba. Cilj ovakvog pristupa nije postizanje objektivne istina, već povećanje transparentnosti koja vodi jasnijem promišljanju i komunikaciji (Mason i Rychard, 2005).

Rauschenbach (2015) sukob u medijaciji opisuje kao „loše strukturiran problem” koji se ne može riješiti primjenom zadanog algoritma. Strukturiranje sukoba, prepoznavanje njegovog središta i razumijevanje vlastitih interesa su kreativni procesi koji mijenjaju percepciju problema. Prema ovome se vidi da alati za analizu sukoba nisu samo analitički alat već i potiču kreativno preoblikovanje perspektiva i razumijevanja.

Poznavanje modela sukoba može pomoći medijatoru u postavljanju ciljanih pitanja, objašnjavanju dinamike, procesa i obrazaca sukoba, formuliranju hipoteza te sortiranju i kategoriziranju informacija.

Najčešći teorijski pristupi u analizi sukoba prema Mason i Rychard (2005) su harvardski model pregovaranja, teorija ljudskih potreba i teorija konflikta.

Harvardski model odnosno pregovaranje utemeljeno na interesima, naglašava razliku između čvrstih pozicija i stvarnih interesa strana u sukobu. Pozicije predstavljaju ono što sudionici govore da žele, dok interesi objašnjavaju razloge koji stoje iza tih želja.

Rješenje sukoba moguće je postići usmjeravanjem na interese umjesto ustrajanjem u pozicijama. Hartley (2023) naglašava da ovakav pristup često otkriva sustavne probleme ili neravnotežu moći te da njegova primjena vodi prema održivim rješenjima.

Prema teoriji ljudskih potreba sukobi proizlaze iz nezadovoljenih osnovnih potreba. Bryn i sur. (2008) na temelju teorije o ljudskim potrebama izdvajaju ciljeve nenasilnog rješavanja sukoba. Prvi cilj je usmjeren na otkrivanje neispunjenih potreba kroz razgovor i traženje načina da se te potrebe zadovolje. Dok je drugi cilj postizanje sporazuma koji odgovara svim sudionicima i ispunjava njihove osnovne potrebe.

Pristup transformacije sukoba vidi sukob kao destruktivnu ili konstruktivnu interakciju, ovisno o tome kako se sukobom upravlja (Mason i Rychard, 2005).

Bryn i sur. (2008) objašnjavaju ovaj pristup kroz povezanost stvarnih problema s nejednakostima i nepravdom u društvenom i kulturnom kontekstu. A Mason i Rychard (2005) ističu da konstruktivna transformacija sukoba osnažuje sudionike i podržava razumijevanje među njima.

U okviru tog pristupa alati za analizu sukoba se koriste kako bi se prepoznali: stvarni uzroci sukoba, interesi i emocije svih sudionika, obrasci komunikacije i ponašanja, utjecaj obiteljskih, društvenih i kulturnih okolnosti, neravnoteža moći ili osjećaj nepravde među stranama. U obiteljskim odnosima sukob često proizlazi iz osjećaja nepravde, nerazumijevanja, neravnoteže moći ili dugotrajno narušenih odnosa. Stoga cilj medijacije nije samo riješiti pojedini spor, nego pomoći sudionicima da poboljšaju komunikaciju te da se međusobno surađuju posebno jer i dalje ostaju povezani kao roditelji ili članovi obitelji.

#### *4.3.1. Mapiranje sukoba*

Mapiranje sukoba je vizualna tehnika koja omogućuje strukturiranu analizu svih strana uključenih u sukob, njihovih međusobnih odnosa te odnosa prema samom problemu. Kao takva pridonosi boljem razumijevanju složenih odnosa unutar konfliktnog sustava.

Montada i Kals (2012) ističu da je mapa sukoba alat koji sudionicima pomaže da jasno uoče problem, što predstavlja prvi korak prema njegovom uspješnom rješavanju.

Bryn i sur. (2008) izradu mape vide kao priliku za razmjenu iskustava i opažanja te zajedničku analizu unatoč različitim stavovima sudionika. Pri tome mapa sukoba predstavlja „fotografiju“ sukoba u određenom trenutku (Mason i Rychard, 2005). Može se reći da je to statički prikaz dinamičnog procesa.

Nadalje, Mason i Rychard (2005) ističu da mapa sukoba služi za pojednostavljivanje sukoba i vizualizaciju razina moći sudionika i njihovog utjecaja na sukob. Bryn i sur. (2008) proširuju tu ulogu i navode da ona doprinosi: boljem razumijevanja situacije i odnosa među sudionicima, procjeni ravnoteže između aktivnosti i ostvarenih susreta, uočavanju postojećih i mogućih saveznika, određivanju točke iz kojih se može intervenirati te evaluaciji poduzetih mjera i aktivnosti.

Vizualni elementi uključuju prikaz dominacije kroz veličinu (veći krugovi označavaju veći utjecaj), prikaz odnosa kroz linije različite snage, strelice koje označavaju smjer utjecaja (Trossen, 2013).

#### *4.3.1.1. Primjena mape sukoba u obiteljskoj medijaciji*

U obiteljskoj medijaciji mapa sukoba se koristi kao alat za vizualizaciju dinamike sukoba te za dublje razumijevanje odnosa unutar obiteljskog sustava.

Trossen (2013) ističe da članovi obitelji koji su sudionici u medijaciji moraju jasno vidjeti strukturu sukoba kako bi ga mogli sami riješiti. Pomoću metafore "vode koja kaplje sa stropa" objašnjava da vidljivi problemi predstavljaju samo simptome dubljih sukoba. Sukladno tome, mapa sukoba služi za pronalaženje "rupe u krovu", odnosno pronalaženje stvarnog uzroka problema.

U obiteljskim sporovima se primjerice narušen partnerski odnos može odraziti na suradnju roditelja i postizanje dogovora o djeci. U tim situacijama mapa sukoba ima zadatak preusmjeriti sudionike na otkrivanje osnovnih pokretača sukoba koji uzrokuju napetosti i održavaju konflikt (Trossen, 2013).

Bryn i sur. (2008) naglašavaju važnost mape sukoba za jasnije razumijevanje odnosa, utjecaja i percepcija svih uključenih članova obitelji. Vizualizacija odnosa pomoću krugova doprinosi razjašnjavanju tko ima najveći utjecaj u obitelji na sukob i

donošenje odluka. U sukobu oko uzdržavanja jedan roditelj može imati veću financijsku moć, dok drugi ima snažniji emocionalni utjecaj na dijete ili raspolaže s više vremena ili ima značajnije informacije o djetetu. Takva analiza pomaže medijatoru prepoznati neravnotežu moći, a potom osigurati da obje strane ravnopravno sudjeluju u postupku medijacije.

Mapa konflikta omogućuje prepoznavanje odnosa povjerenja i mogućih izvora podrške koji mogu olakšati komunikaciju i postizanje sporazuma. Bryn i sur. (2008) sugeriraju da je cilj vizualnog prikaza saveza, ali i rascjepa, utvrditi jake veze nasuprot narušenim odnosima i procijeniti koga sve treba uključiti u proces. Razvidno je da prikaz saveznika može biti presudan za uspješnost medijacije. U obiteljskim odnosima postoje članovi šire obitelji ili vanjske osobe koji „posreduju“ između sukobljenih roditelja. To mogu biti bake, djedovi, novi partner ili stručna osoba kao što je voditelj mjere stručne pomoći i podrške u ostvarivanju roditeljske skrbi. Oni mogu utjecati na smirivanje sukoba i potaknuti suradnju.

Važno je naglasiti da zadatak medijatora nije utvrditi objektivnu istinu, već razumjeti kako svaki sudionik doživljava sukob. U praksi, roditelji često isto ponašanje mogu tumačiti različito. Situaciju s kašnjenjem plaćanja uzdržavanja, jedan roditelj može doživjeti kao neodgovornost i nezainteresiranost. Drugi roditelj se možda osjeća isključeno iz života djeteta, ima financijskih teškoća ili smatra da s obzirom na vrijeme koje provodi s djetetom uzdržavanje nije pravedno određeno. Vizualizacijom njihovih subjektivnih percepcija smanjuje se prostor za optužbe ili pretpostavke, a otvara prostor za razgovor te se prevenira razvoj daljnjeg sukoba.

Nadalje, iz Torssenove (2013) analize slučaja para s djetetom koji se u razvodu spori oko roditeljske skrbi, kontakata s djetetom i uzdržavanja, može se zaključiti da mapiranje sukoba omogućava prepoznavanje razine sukoba i razlikovanje partnerskih od bračnih sukoba kao i istraživanje hipoteza o izvorima obiteljskih teškoća.

Medijator pomoću mape može vizualizirati kako sukob na razini bračnih partnera (npr. međusobna netrpeljivost) negativno utječe na suradnju na razini roditelja. Potrebno je istaknuti i važnost mape sukoba za analiza utjecaja sukoba roditelja na djecu jer pomaže uočiti fenomene kao što su manipulacija ili instrumentalizacija djece (Trossen, 2013).

Trossen (2013) ističe višestruku svrhu mapiranja sukoba u obiteljskoj medijaciji očituje se u pojednostavljenju sukoba, određivanju prioriteta i fokusiranju na budućnost. Naime, medijator izradom mape sukoba izdvaja specifične probleme i aktere sukoba te pomaže sudionicima usmjeriti se na manje ciljeve kojima je moguće upravljati. Pomaže im i odlučiti o čemu će prvo razgovarati te koga pozvati na razgovor. Nakon što se postojeći sukob jasno analizira i razjasni trenutno stanje, mapa služi kao osnova za definiranje odnosa sudionika i suradnje u budućnosti.

#### *4.3.1.2. Mapiranje sukoba i kreativnosti*

Mapa sukoba kao vizualni alat u obiteljskoj medijaciji aktivira kreativno razmišljanje jer pomaže razbiti mentalne blokade i potaknuti nove načine razmišljanja o problemu.

Sukobi mogu biti destruktivni potiču fiksaciju na vlastite interese i aktiviraju dublje emocije poput bijesa i ogorčenosti (Glasl u: Scholz, 2023).

Kako bi se to prevladalo mapa sukoba ilustrira različite elemente i odnose unutar sukoba omogućava sudionicima povlačenje i sagledavanje spora iz ptičje perspektive. Udaljavanje od emocionalnog utjecaja te prepoznavanje perspektive i interesa protivnika pomaže u otkrivanju puteva do rješenja. Na taj način sukob se iz apstraktne i emocionalno nabijene situacije pretvara u strukturiran problem koji je moguće kreativno rješavati.

*„Analiza sukoba može podržati orijentaciju za buduće djelovanje. Sukobi su dinamični sustavi. Svaka intervencija postaje dio sustava i trebala bi se usredotočiti na podršku kreativnim, pozitivnim energijama u sustavu ili povezanim sa sustavom (Mason i Rychard, 2005:1).“*

Ovaj citat ukazuje na kreativni potencijal mape sukoba jer ju ne vidi samo kao analitički alat nego i kao alat za prepoznavanje mogućnosti za promjene i transformaciju odnosa. Sukob se prikazuje kao dinamičan sustav u kojem svaka intervencija može dodatno pojačati sukob ili otvoriti prostor za suradnju i transformaciju. Pozitivne energije u sukobu su dijalog, suradnja, empatija i zajednički ciljevi koji, također, stvaraju uvjete za kreativnost.

Medijatora uporabom mape konflikta katalizira kreativni proces. Ne nudi gotova rješenja, već osigurava siguran prostor i potiče sudionike da sami ponovno zamisle svoje odnose i prikažu svoje viđenje pravedne budućnosti (Reitz, 2017). Glybchenko (2020) ističe da sudionici kroz mapiranje mogu prakticirati „meta-kreativnost“, odnosno tražiti sliku nove stvarnosti u kojoj bi obje strane mogle živjeti.

Na temelju analiziranih uvida može se zaključiti da se kreativnost mape sukoba očituje u poticanju razvoja novih ideja i alternativnih načina djelovanja te otvaranju prostor za transformaciju odnosa.

#### *4.3.1.3. Ograničenja uporabe mape sukoba u obiteljskoj medijaciji*

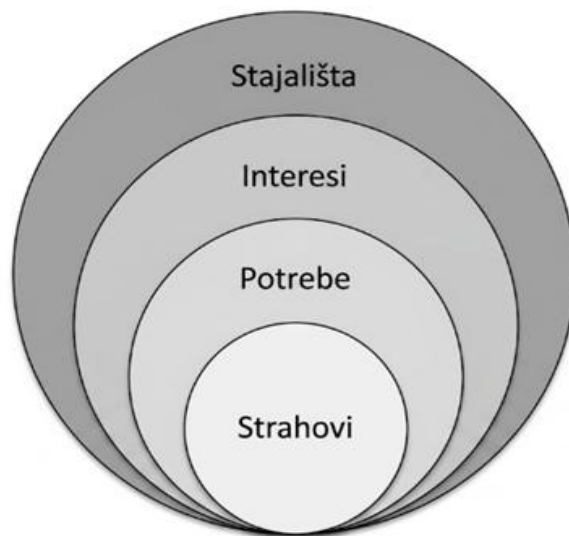
Bryn i sur. (2008) ukazuju na određena ograničenja upotrebe mape sukoba. Navode da mapa pruža samo dio informacija, a da korijenski problemi često ostaju skriveni iza prikazanih odnosa. Također, izostaje prikaz dinamičnih promjena kroz vrijeme, budući je mapa kao „fotografija“.

Mason i Rychard (2005) ukazuju da mapiranje svih aktera može postati previše kompleksno i neproduktivno ako je sukob prevelik. Ističu i da analiza pomoću mape sukoba ne vodi do "objektivne istine", već čini subjektivne percepcije transparentnima.

#### *4.3.2. Metoda luka*

Metoda luka je analitički alat koji koristi vizualni prikaz koji oponaša slojeva luka kako bi se vizualizirale različite razine komunikacije i motivacije u sukobu. Sukob se prikazuje kroz slojeve koji se odnose na pozicije (ono što sudionici kažu da žele), interese (ono što stvarno žele i što ih motivira), i potrebe koje su u sredini (ono što sudionici moraju imati kako bi bili zadovoljni ishodom). Cilj alata je postupno "ljuštenje" ovih slojeva kako bi se od suprotstavljenih zahtjeva došlo do srži problema. Koristi za strukturirano istraživanje dinamike sukoba i omogućuje prelazak s onoga što je javno vidljivo na ono što je skriveno (Understanding and Working with Conflict, 2013).

Na slici 4.4. se nalazi vizualni prikaz slojevite analize od pozicija sudionika prema stvarnim potrebama kako je prethodno opisano. Pored nužnih potreba uključen je i sloj strahova koji ukazuje potrebe čijeg se nedostatka boje



Slika 4.4. Luk

Slika je preuzeta i prevedena prema izvoru: Swisspeace (2022) MapStakes: A tool for mapping, involving and monitoring stakeholders in co-creation processes Posjećeno 27.5.2026. na: <https://www.swisspeace.ch/tools/stakeholders> .

Bryn i sur. (2008) ističe važnost prikazivanja što je moguće više slojeva problema koji su posljedica sukoba ili nepovjerenja kako bi se odgovorilo na najvažnije potrebe pojedinca ili grupe.

Teorijski temelj ove metode je teorija ljudskih potreba prema kojoj duboki sukobi proizlaze iz nezadovoljenih univerzalnih potreba poput sigurnosti, identiteta, uvažavanja i autonomije (Mason i Rychard, 2005). Za razliku od interesa o kojima se može pregovarati, o ljudskim potrebama se ne može pregovarati (Understanding and Working with Conflict, 2013).

Slijedeći harvardski model pregovaranja, metodom luka se nastoji odvojiti ljude od problema i fokusirati ih na interese umjesto na krute pozicije kako bi se pronašla održiva rješenja (Mason i Rychard, 2005).

Prednosti uporabe metode luka, koje izdvajaju autori su objektivizacija spora, transparentnost, pronalaženje zajedničkog jezika, strateška kontrola.

Naime, Bryn i sur. (2008) navode da metoda luka omogućuje sudionicima "pogled sa strane" i udaljavanje od neposrednih emocija i napada. Dok, Mason i Rychard (2005) naglašavaju vidljivost subjektivnih percepcija koja pridonosi jasnijoj komunikaciji. Nadalje, oko dubljih interesa lakše se postiže dogovor nego oko čvrsto ukopanih pozicija (JASS, bez godine). Strateška kontrola proizlazi iz mogućnosti sudionika da odluče koliko unutrašnjih slojeva žele otkriti drugoj strani. Obično to ovisno o stupnju izgrađenog povjerenja (Bryn i sur., 2008).

Sve navedene prednosti čine ovu metodu vrijednom razmatranja u kontekstu primjene u obiteljskoj medijaciji.

#### *4.3.2.1. Primjena metode luka u obiteljskoj medijaciji*

U obiteljskoj medijaciji metoda luka se može koristiti za otkrivanje skrivenih dinamika koje često prate visoko emocionalne sporove. Ovu tvrdnju potkrepljuju Bryn i sur. (2008) kada opisuju važnost otkrivanja dubljih motiva u medijaciji. Iznose primjer krute borbe oko financija u razvodu braka te objašnjavaju kako se npr. iza pozicije u kojoj osoba ustraje u određenom iznosu uzdržavanja, može skrivati duboka potreba za emocionalnom sigurnošću ili priznanjem nakon razvoda braka.

Nadalje, Bryn i sur. (2008) ukazuju da u situacijama gdje postoji visoko nepovjerenje, metoda omogućuje stranama da zadrže svoje najdublje potrebe skrivenima dok se ne izgradi povjerenje jer bi njihovo prerano otkrivanje moglo biti percipirano kao pokazivanje slabosti. Na ovaj način se potiče sudionike da preispitaju i vlastite strategije i postupke te da ih usklade sa svojim interesima.

Organizacija JASS (bez godine) ističe da je metoda luka temeljena na rodnoj osjetljivosti te da je korisna za žene u obitelji koje često zanemaruju vlastite potrebe jer su naučene brinuti o drugima. Pomoću ove metode mogu osvijestiti i jasno izraziti svoje stvarne interese.

Medijatoru metoda luka koristi kao sredstvo neutralizacije. Pomaže mu da preoblikuje napade i optužbe sudionika u neutralne vizualne prikaze interesa i potreba. Isto tako

može namjerno usporiti komunikaciju kako bi osigurao da se interesi podrobno istraže prije nego se krene na traženje rješenja (Bryn i sur.).

Osim toga, alat se oslanja na simboliku koncentričnih krugova koja stimulira kreativno razmišljanje i olakšava komunikaciju (Understanding and Working with Conflict, 2013).

Primjenom ove metode medijator osigurava prostor u kojem se najranjiviji članovi osjećaju dovoljno sigurno da iznesu svoje potrebe bez straha od manipulacije (JASS, bez godine). Dodatno, medijator metodom luka može poticati empatiju jer ona pomaže stranama da kroz "ulazak u tuđe cipele" istraže potrebe druge strane (Mason i Rychard, 2005).

#### *4.3.2.2. Ograničenja primjene metode luka u obiteljskoj medijaciji*

Uporaba metode luka ima i određena ograničenja o kojima je potrebno voditi računa prilikom procjene prikladnosti njezine primjene u obiteljsko medijaciji.

Vizualno prikazivanje dubljih slojeva može kod sudionika izazvati osjećaj povrijeđenosti ili srama ako se procesom ne upravlja pažljivo (Glybchenko, 2020).

Bryn i sur. (2008) upozoravaju da otkrivanje temeljnih potreba u nasilnim ili visoko manipulativnim okruženjima može drugu stranu opskrbiti informacijama koje može iskoristiti za dodatni pritisak.

Nadalje, Bryn i sur. (2008) podsjećaju da analiza ovom metodom nema znanstveni karakter već odražava isključivo subjektivne percepcije sudionika.

Pri tome visoka razina nepovjerenja može izobličiti percepciju potreba druge strane i voditi ka stereotipnim i netočnim zaključcima. Isto tako, samo poznavanje potreba ne jamči rješenje, posebice ako su razlike u moći ili temeljnim vrijednostima prevelike za kompromis (JASS, bez godine).

#### 4.4. Digitalni alati u obiteljskoj medijaciji

Bergman (2025) tvrdi da vizualizacija spora u današnjem „hiperpovezanom“ okruženju postaje ključna za „online“ rješavanje sukoba, budući su tradicionalni verbalni i pisani dokumenti često preopširni i teško razumljivi sudionicima. Navodi da su kreativni i vizualni alati u digitalno doba dobro prilagođeni promjenama u ljudskom ponašanju, poput smanjenja pažnje radi uporabe platformi TikToka, stalne dostupnosti putem mobilnih telefona i slično. Vejmelka (2020) dodaje da je ova transformacija doprinijela fleksibilnosti i dostupnosti usluga te ističe da je digitalizacija medijacijskih postupaka posebno korisna sudionicima koji zbog financijskih, vremenskih ili geografskih ograničenja ne mogu pristupiti klasičnom obliku medijacije.

Suvremena obiteljska medijacija podrazumijeva uporabu različitih digitalnih alata platforme za „online“ komunikaciju, sustave za vizualizaciju spora, specijalizirane programe za mentalno mapiranje i izradu genograma, alate za kolaboraciju i anonimnost te sustave potpomognute umjetnom inteligencijom.

Glybchenko (2020) ističe da je jedan od takvih korisnih alata digitalno grafičko snimanje. Ova tehnika ilustriranja uživo uključuje izradu digitalnih skica ideja i misli dok ih sudionik izgovara, a služi lakšem procesuiranju velikog broja informacija u kratkom vremenu.

Bergman (2025) predlaže uporabu digitalnih vremenskih lenti, mentalnih mapa, stabla odlučivanja ili dijagrama uzročnog toka za vizualizaciju spora i smanjenje kognitivnog opterećenja sudionika.

Programi Freeplane se koriste za asocijativnu organizaciju informacija odnosno za mentalno mapiranje (Reitz, 2017), dok sustavi poput Decision Centera omogućuju sudionicima anonimno unošenje ideja u zajedničke datoteke putem mrežno povezanih računala. Tako se potiče kreativnost bez straha od izravne osude (Scholz, 2023).

Iako anonimnost može povećati otvorenost sudionika, ona istodobno može smanjiti osjećaj osobne odgovornosti za iznesene prijedloge i otežati razvoj izravne komunikacije koja je u obiteljskoj medijaciji presudna za obnovu odnosa i povjerenja.

#### *4.4.1. Obiteljska medijacija i umjetna inteligencija*

Uloga umjetne inteligencije (AI) u obiteljskoj medijaciji postaje ključna za povećanje transparentnosti, pravednosti i lakšeg pristupa informacijama o pravima i postupcima. Kao „visokofunkcionalni“ pomoćnik i „četvrta strana“ za pregovaračkim stolom značajno mijenja dinamiku rješavanja sporova (Rule, 2025). Takav pristup ukazuje na pomak od tradicionalno vođene medijacije prema modelima u kojima tehnologija sudjeluje u analizi i strukturiranju procesa.

Autori ukazuju na ključne prednosti primjene AI-a u obiteljskoj medijaciji: analizu podataka, prepoznavanje obrazaca, generiranje rješenja i administrativnu podršku medijatorima. Naime, AI može brzo i kvalitetno analizirati velike količine informacija, prepoznati obrasce u sukobima i predložiti višestruke opcije za rješenje. Rule (2025) ističe da AI sustavi i BOT-ovi služe za brzo pretraživanje „planina podataka“ i izvlačenje ključnih točaka, što pomaže medijatoru da izbjegne preopterećenje sudionika nepotrebnim informacijama.

Vejmelka (2020) ukazuje da se primjenom inteligentnih sustava u obiteljskoj medijaciji olakšavaju izračuni i pravedna raspodjela obiteljske imovine. Izdvaja program „Family Winner“ koji koristi tehnike umjetne inteligencije i teoriju igara kako bi pomogao u strukturiranju postupka medijacije i ponudio kompromisna rješenja.

AI također, može generirati rješenja na temelju sudske prakse, dobrobiti djece, financijske pravednosti i emocionalnih faktora te na taj način zamijeniti pravne usluge koje nisu uvijek dostupne svima. Nadalje, AI obavlja administrativne zadatke koji oduzimaju vrijeme pa se medijator može fokusirati na sudionike odnosno na izgradnju odnosa, razumijevanje emocija i vođenje sudionika prema međusobnom razumijevanju (Rule, 2025).

U konačnici, alati poput „Wevorce“ omogućuje vođenje cjelokupnog procesa medijacije i razvoda putem virtualnog okruženja i digitalnih alata (Vejmelka, 2020).

Obiteljski medijatori, upozorava Rule (2025), moraju evoluirati i prihvatiti partnerstvo s AI-om jer će stranke sve češće dolaziti na sesije s već pripremljenim uvidima koje je

generirao AI. Medijatori trebaju osigurati da ovaj alat služi kao generator ideja pod ljudskim nadzorom.

Treba imati na umu da se emocionalna dimenzija obiteljskih sukoba teško može svesti samo na podatke i obrasce ponašanja. Naime, tehnologija ne može zamijeniti empatiju, neverbalnu komunikaciju i razumijevanje emocija. Također, preveliko „šabloniziranje“ i oslanjanje na algoritme može zanemariti specifične individualne potrebe obitelji. Upotreba tehnologije može prouzročiti dodatne nejednakosti budući nisu svi sudionici vješti u uporabi ovih tehnologija.

## **5. ZAKLJUČAK**

Suočavanje s izazovima koji se pojavljuju u rješavanju spora tijekom obiteljske medijacije poput nepovjerenja među sudionicima, preplavljenosti neugodnim emocijama, rigidnih transgeneracijskih obrazaca ponašanja i pozicijskog pregovaranja zahtijevaju inovativan pristup. Tradicionalni, pretežito verbalni modeli komunikacije nisu uvijek dovoljni za prevladavanje sukoba te ih je potrebno nadopuniti. Upravo zato kreativne i vizualne tehnike mogu stvoriti uvjete za pronalaženje novih načina suradnje, transformaciju odnosa i oblikovanje održivih rješenja.

Kreativnost je kontinuirani proces koji se razvija kroz sve faze medijacije. Nastaje kroz dinamičnu interakciju sudionika te obuhvaća male pomake u promjeni percepcije i postupno prihvaćanje suradnje. Medijator je pritom aktivni sudionik procesa koji kombinira pristupe, strukturira komunikaciju i potiče kreativne uvide pomažući sudionicima da riješe mentalne i emocionalne blokade te započnu konstruktivan dijalog. Premještanjem problema u zajednički vizualni prostor omogućuje se veći odmak od osobnih pozicija i lakše usmjeravanje na srž problema. Vizualnost i kreativnost u obiteljskoj medijaciji usko su povezane jer vizualni alati služe kao snažan katalizator za poticanje kreativnog mišljenja.

Kreativne i vizualne tehnike važan su dio „alatnika“ obiteljskog medijatora. U užem smislu, kreativne tehnike izravno stvaraju nove ideje i alternativna rješenja kojima se prevladavaju zastoji u komunikaciji. U širem smislu one uklanjaju prepreke

kreativnosti i stvaraju uvjete za kreativnost. Intuitivne tehnike potiču izražavanje emocija i otkrivanju novih perspektiva, a analitičke doprinose strukturiranju složenih problema i donošenju odluka. Njihova primjena ovisi o prirodi i vrsti sukoba, fazi medijacije, i osobinama sudionika.

Predstavljeni primjeri genograma, mentalnog mapiranja i specifičnih alata za analizu sukoba ilustriraju na koji način vizualne tehnike mogu olakšati komunikaciju, smanjiti kognitivno opterećenje sudionika te doprinijeti dubljem razumijevanju odnosa i problema usmjeravajući sudionike na područja slaganja i zajedničkog rada na problemu. Dok je genogram usmjeren na razumijevanje višegeneracijskih obrazaca i sagledavanje problema unutar šireg obiteljskog konteksta, mentalno mapiranje pomaže strukturiranju informacija i ideja.

Istodobno, alati za analizu sukoba preusmjeravaju sudionike s napada na traženje rješenja, otkrivaju stvarne interese i potrebe koje su u pozadini obiteljskog spora. S obzirom na njihove specifične funkcije postoji jasna razlika u primjeni ovih alata ovisno o fazi medijacijskog procesa. Isto tako, rad ukazuje da se tehnike nadopunjuju, a njihova kombinirana primjena može doprinijeti učinkovitijem provođenju obiteljske medijacije.

Unatoč brojnim istaknutim prednostima, primjena ovih alata zahtijeva visoku razinu etičke odgovornosti i stručne kompetentnosti medijatora te procjenu spremnosti i kapaciteta sudionika za njihovo adekvatno korištenje. Vizualne metode trebaju biti usklađene potrebama i interesima sudionika te odgovarati razini sukoba kako bi se izbjeglo dodatno psihološko opterećenje.

Nadalje, kroz rad se pokazalo se da medijator treba voditi računa o transparentnosti procesa, točnosti informacija i ravnoteži moći prilikom primjene kreativnih i vizualnih alata, kako bi uspješno upravljao emocionalnim i psihološkim rizicima. Posebna osjetljivost je nužna kod uključivanja djece i ranjivih skupina. Vizualni alati moraju služiti stvaranju sigurnog okruženja za autentično izražavanje njihovih potreba bez pritiska odraslih. Ovaj rad ukazuje i da sigurna i autentična primjena vizualnih i kreativnih tehnika zahtijeva kontinuirano profesionalno usavršavanje obiteljskih medijatora prilagođeno suvremenim društvenim i tehnološkim promjenama.

Kako bi se u budućnosti potaknula veća zastupljenost ovih alata u profesionalnoj praksi u Hrvatskoj, potrebno je dodatno istražiti učinkovitost pojedinih kreativnih tehnika u različitim fazama medijacije te ispitati utjecaj osobina sudionika, poput analitičnosti ili intuitivnosti, na uspješnost primjene pojedinih tehnika te na konačni ishod obiteljske medijacije. Također, jedan od ključnih suvremenih izazova za obiteljske medijatore u Hrvatskoj je osigurati etičnu i odgovornu primjenu vizualnih i kreativnih alata potpomognutih umjetnom inteligencijom, uz očuvanje empatije, individualnog pristupa i ravnopravnog sudjelovanja svih sudionika u postupku obiteljske medijacije.

Spajanjem kreativnosti, vizualizacije i moderne tehnologije s tradicionalnom obiteljskom medijacijom, pomažemo sudionicima da sami postanu kreatori dugoročno održivih rješenja koja će doprinijeti njihovoj kvalitetnoj komunikaciji, boljoj suradnji te uspješnijem funkcioniranju obitelji nakon razvoda.

## POPIS TABLICA

Tablica 3.1. Vrste kreativnih tehnika, str. 18-19

## POPIS SLIKA

Slika 4.1. Primjer često korištenih simbola u izradi genograma, str. 26

Slika 4.2. Mentalna mapa plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi, str.40

Slika 4.4. Luk, str. 52

## LITERATURA

1. Ali, A. (2023). *Mediation skills and techniques*. ResearchGate. Posjećeno 21.4.2026. na: [https://www.researchgate.net/publication/377598628\\_Title\\_Mediation\\_Skills\\_and\\_Technique](https://www.researchgate.net/publication/377598628_Title_Mediation_Skills_and_Technique)
2. Amabile, T. M. (2012). *Componential theory of creativity*. Harvard Business School Working Paper No. 12-096. Boston: Harvard Business School. Posjećeno 21. 4. 2026. na: <https://www.hbs.edu/ris/Publication%20Files/12-096.pdf>
3. Athuraliya, A. (2026 a). *Genogram relationship types: Understanding family dynamics in genograms*. Creately. Posjećeno 24. 4. 2026. na: <https://creately.com/guides/genogram-relationship-types/>
4. Athuraliya, A. (2026 b). *What is a genogram: Definition, uses, advantages & disadvantages*. Creately. Posjećeno 24. 4. 2026. na: <https://creately.com/guides/what-is-a-genogram/>
5. Barsky, A. (2001). Understanding family mediation from a social work perspective. *Canadian Social Work Review*, 18(1), 25–46.
6. Beer, J. (2015). Cycles of creativity: The story of one mediation program. *Journal of Mediation and Applied Conflict Analysis*, 2(1), 201–212. Posjećeno 21. 4. 2026. na: <https://mural.maynoothuniversity.ie/5838/7/JB-Cycles-2015.pdf>
7. Bergman, R. (2024). *Dispute visualization: Enhancing understanding through visual representation*. Mediate.com. Posjećeno 21. 4. 2026. na: <https://mediate.com/dispute-visualization-enhancing-understanding-through-visual-representation/>
8. Bergman, R. (2025) *Mediation in the Age of Digital Distraction*. Mediate.com. Posjećeno 26.5.2026 na: <https://mediate.com/mediation-in-the-age-of-digital-distraction/>
9. Boeschoten, J. (2016). *Mediation with the use of computer mind mapping*. iMindQ. Posjećeno 9. 5. 2026. na: <https://www.imindq.com/mind-mapping/mediation-with-the-use-of-computer-mind-mapping/>

10. Bouchrika, I. (2026). *5 cognitive theories backing the use of visuals in educational content*. Research.com. Posjećeno 7. 5. 2026. na: <https://research.com/education/cognitive-theories-backing-the-use-of-visuals-in-educational-content/>
11. Boulle, L. i Alexander, N. M. (2012). *Mediation: Skills and techniques* (2nd ed.). Chatswood: LexisNexis Butterworths.
12. Brandon, M. (2001). Use of the genogram in training mediators and mediation sessions. *ADR Bulletin*, 4(4), 45–51.
13. Brandon, M. (2021). *Mapping the family relationships system: The strategic use of a genogram*. *The Arbitrator & Mediator*, 1–20. Posjećeno 23. 4. 2026. na: <https://www.austlii.edu.au/au/journals/ANZRIArbMedr/2021/2.pdf>
14. Bryn, S., Smith, D., Ćuk Milankov, D., Williams, S. i Stojanović, N. (2008). *Dijalogom do rješenja: Priručnik za nenasilno rješavanje sukoba*. Beograd: Nansen Dialogue Centre Serbia.
15. Gavrilă, C.-A. (2014). Mediation and alternative dispute resolution in the European Union. U: C.-A. Gavrilă (ur.), *Legal instruments and procedures applicable in cross-border family mediation*. Craiova: Craiova Court of Appeals., 8-26.
16. Genogram AI (2026). *The complete genogram reference: Every symbol, relationship type, medical category, and interpretation technique - the definitive visual guide*. Posjećeno 24. 4. 2026. na: [https://www.researchgate.net/publication/401259499\\_The\\_Complete\\_Genogram\\_Reference](https://www.researchgate.net/publication/401259499_The_Complete_Genogram_Reference)
17. Glybchenko, Y. (2020). *A visual approach to peace mediation* (diplomski rad). Tampere: Tampere University.
18. Guthrie, S. (n.d.). *The power of visual aids when working with divorcing couples*. Mosten Mediation Training. Posjećeno 21. 4. 2026. na: <https://mostenmediationtraining.com/the-power-of-visual-aids-when-working-with-divorcing-couples/>
19. Hartley, R. (2023). *Navigating family tensions: A conflict theory approach to mediation*. Posjećeno 14. 5. 2026. na:

<https://www.mediatorblog.co.uk/navigating-family-tensions-a-conflict-theory-approach-to-mediation/>

20. Hoffman, D. A. i Wolman, R. N. (2013). The psychology of mediation. *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, 14(3), 759–806. Posjećeno 21. 4. 2026. na: <https://blc.law/wp-content/uploads/2016/12/The-Psychology-of-Mediation.pdf>
21. JASS (bez godine). *Using the “Onion” as a Tool of Analysis*. We Rise Toolkit. Posjećeno 15. 5. 2026. na: <https://werise-toolkit.org>
22. Keta, J. S. i Yustus, T. I. (2014). Visualization techniques in negotiation process. *Journal of Siberian Federal University*, 7(4), 639–646.
23. Kratzer, S. i von Dobeneck, J. (2023). *Creative entry points in mediation*. Centre for Humanitarian Dialogue. Posjećeno 21. 4. 2026. na: <https://hdcentre.org/wp-content/uploads/2023/03/MPS-10-Creative-entry-points-for-mediation-Web-layout.pdf>
24. Lütkehaus, I. i Pach, I. (2020). *Basiswissen Mediation: Handbuch für Praxis und Ausbildung* (2. izd.). Frankfurt: Wolfgang Metzner Verlag.
25. Mason, S. i Rychard, S. (2005). *Conflict analysis tools*. Bern: Swiss Agency for Development and Cooperation.
26. Miškulin, I. (2014). Communication skills that are necessary to the magistrate... U: *Legal instruments and procedures applicable in cross-border family mediation*. Craiova: Craiova Court of Appeals, 72-97.
27. Montada, L. i Kals, E. (2012). *Mediation: Psychologische Grundlagen und Perspektiven* (3. izd.). Basel: Beltz.
28. Nylund, A., Ervasti, K. i Adrian, L. (ur.) (2018). *Nordic mediation research*. Cham: Springer.
29. Picard, C., Bishop, P., Ramkay, R. i Sargent, N. (2004). *The art and science of mediation*. Toronto: Emond Montgomery Publications.
30. Rauschenbach, A.K. (2015). *Kreativitätstechniken in der Mediation*. Wolfgang Metzner Verlag.
31. Reitz, K. (2017). Ideen über Ideen. U: K. Kriegel-Schmidt (ur.), *Mediation als Wissenschaftszweig*. Wiesbaden: Springer, 1-20.

32. Rodrigues, S., Krejci, D. i Moreira de Souza, J. M. (2008). Negotiation supported through visualization methods. U: *CLEI 2008*, 823–832.
33. Rule, C. (2025) *The Future of Family Mediation: The Rise of AI*. Mediate.com. Posjećeno 26.5.2026 na: <https://mediate.com/adrs-future-artificial-intelligence/>
34. Scholz, P. (2023). Basiswissen Mediation: Kreativtechniken. U: S. Kracht i dr. (ur.), *Praxishandbuch Professionelle Mediation*. Berlin: Springer, 473-481.
35. Scott, H. (2021). *Using genograms in practice: Practice tool*. Totnes: Research in Practice.
36. Škifić, M. (2023). *Značaj emocija straha, srama i ljutnje u postupku obiteljske medijacije*. Završni specijalistički rad. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet. Posjećeno 20. 5. 2026. na: <https://repositorij.pravo.unizg.hr/object/pravo:5113/>
37. Sladović Franz, B. (2005). Obilježja obiteljske medijacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 12(2), 301–320.
38. Sladović Franz, B. i Branica, V. (2023). *Obiteljska medijacija: psihosocijalna perspektiva*. Zagreb: Pravni fakultet.
39. Streitvermittler-Mediator (2026). *Was ist der Methodenkoffer in der Mediation?* Posjećeno 27. 3. 2026 na <https://www.streitvermittler-mediator.de/fachbegriffe/was-ist-der-methodenkoffer-in-der-mediation.html>.
40. Swisspeace (2022) *MapStakes: A tool for mapping, involving and monitoring stakeholders in co-creation processes* Posjećeno 27.5.2026. na: <https://www.swisspeace.ch/tools/stakeholders> .
41. Trossen A. i sur.( bez godine b). Visualisierung. Posjećeno 27.3.2026 na: <https://wiki-to-yes.org/Visualisierung>
42. Trossen A. i sur.(bez godine a). *Techniken*. Posjećeno 26.3.2026. na: <https://wiki-to-yes.org/Techniken>
43. Trossen, A. (2013). *Conflict maps in mediation*. Posjećeno 16. 5. 2026. na: <https://integrierte-mediation.de/conflict-maps-mediation-2/>
44. Trossen, A. (2024). *Mind-mapping*. Posjećeno 8. 5. 2026. na: <https://wiki-to-yes.org/Mind-Mapping/>

45. Trossen, A. i Sfez, R. (bez godine). *Kreativität*. Posjećeno 26.3.2026. na: <https://wiki-to-yes.org/Kreativit%C3%A4t>
46. Trossen, A. i Trossen, A. (2026). *Werkzeugsystematik*. Wiki to Yes. Ur. J. Trossen. Posjećeno 2.6.2026. na: <https://wiki-to-yes.org/Werkzeugsystematik>
47. Trossen, A. i Warneke, K. (2026). *Konfliktlandkarte*. Posjećeno 14. 5. 2026. na: <https://wiki-to-yes.org/Konfliktlandkarte/>
48. *Understanding and Working with Conflict* (2013). *Conflict Analysis Tools*. Posjećeno 15. 5. 2026 na: <https://understandingandworkingwithconflict.wordpress.com>
49. Urbanc, K. (2020). Teorijski okviri za primjenu osnaživanja u medijaciji roditeljskih sukoba. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(2), 213–230.
50. Vejmelka, L. (2020). Komunikacija među partnerima u digitalno doba: mogućnosti obiteljske medijacije., *Ljetopis socijalnog rada*, 27(2), 341–368.
51. Paul, S. (2024). *The Picture-Superiority Effect: Harness the Power of Visuals*. Nielsen Norman Group, 26 April. Posjećeno 2.6.2026. na: <https://www.nngroup.com/articles/picture-superiority-effect/>

## Kreativne i vizualne tehnike u obiteljskoj medijaciji

### SAŽETAK

Cilj ovog rada je produbiti razumijevanje vizualnih i kreativnih tehnika u obiteljskoj medijaciji te potaknuti razvoj i promišljanje novih pristupa u profesionalnoj praksi medijatora. U početnom dijelu rada razmatra se koncept kreativnosti kroz psihološke, kognitivne i socijalne teorijske perspektive te se objašnjava uloga kreativnosti u rješavanju sukoba. Objašnjava se primijenjena kreativnosti i načini na koje medijator kroz medijacijski proces potiče kreativno razmišljanje sudionika. Nadalje, analiziraju se različite skupine medijacijskih tehnika, s posebnim naglaskom na kreativne i vizualne tehnike kao dio metodičkog „alatnog okvira“ medijatora. Detaljno se obrađuju genogram, mentalno mapiranje i alati za analizu sukoba. Opisuju se prednosti i ograničenja navedenih tehnika, kao i njihova primjena u različitim fazama medijacije. Naglašava se uloga vizualnih i kreativnih tehnika u eksternalizaciji problema, smanjenju emocionalne napetosti i poticanju suradnje među sudionicima, kao i njihova posebna vrijednost u radu s djecom. U završnom dijelu raspravlja se o izazovima njihove primjene u hrvatskoj praksi, uključujući potrebu za dodatnom edukacijom medijatora i prilagodbom alata različitim obiteljskim kontekstima.

**Ključne riječi:** obiteljska medijacija, kreativne tehnike, vizualni alati, rješavanje sukoba, genogram, mentalno mapiranje, eksternalizacija problema, rad s djecom

## Creative and Visual Techniques in Family Mediation

### ABSTRACT

The aim of this paper is to deepen the understanding of visual and creative techniques in family mediation and to encourage the development and reflection on new approaches in the professional practice of mediators. The initial part of the paper examines the concept of creativity through psychological, cognitive, and social theoretical perspectives, and explains its role in conflict resolution. It further addresses applied creativity and the ways in which mediators, through the mediation process, foster creative thinking among participants.

The paper then analyzes different groups of mediation techniques, with particular emphasis on creative and visual techniques as part of the mediator's methodological "toolkit." Special attention is given to genograms, mind mapping, and conflict analysis tools. Their advantages and limitations are discussed, along with their application across different phases of the mediation process.

The role of visual and creative techniques in the externalization of problems, the reduction of emotional tension, and the encouragement of cooperation among participants is highlighted, as well as their particular value in working with children. The final part of the paper discusses the challenges of applying these techniques in the Croatian context, including the need for additional training of mediators and the adaptation of tools to diverse family contexts.

**Keywords:** family mediation, creative techniques, visual tools, conflict resolution, genogram, mind mapping, problem externalization, working with children

## Izjava o autorstvu

Ja, Sanja Stanić, izjavljujem da sam autorica završnog rada pod nazivom „Kreativne i vizualne tehnike u obiteljskoj medijaciji“.

Potpisom jamčim:

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

U Zagrebu, 27.05.2026.

Potpis autorice: Sanja Stanić, v.r.