

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

Medina Jović

**PRAKSA STRUČNIH RADNIKA
HRVATSKOG ZAVODA ZA SOCIJALNI RAD
NA PODRUČJU SISAČKO-MOSLAVAČKE
ŽUPANIJE U RADU S OBITELJSKIM
SUKOBIMA I MOGUĆNOSTI PRIMJENE
OBITELJSKE MEDIJACIJE**

Završni rad

Zagreb, 2026.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

PRAVNI FAKULTET

STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Poslijediplomski specijalistički studij obiteljske medijacije

Medina Jović

**PRAKSA STRUČNIH RADNIKA
HRVATSKOG ZAVODA ZA SOCIJALNI RAD
NA PODRUČJU SISAČKO-MOSLAVAČKE
ŽUPANIJE U RADU S OBITELJSKIM
SUKOBIMA I MOGUĆNOSTI PRIMJENE
OBITELJSKE MEDIJACIJE**

Završni rad

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

Zagreb, 2026.

Praksa stručnih radnika Hrvatskog zavoda za socijalni rad na području Sisačko-moslavačke županije u radu s obiteljskim sukobima i mogućnosti primjene obiteljske medijacije

Sažetak

Stručni radnici područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad se u svakodnevnom radu susreću s obiteljskim sukobima korisnika pri čemu koriste različite stručne intervencije. Obiteljska medijacija je jedna od značajnih intervencija za rješavanje obiteljskih sukoba, a čija primjena, unatoč brojnim prednostima, bilježi zamjetan pad uslijed zakonskih izmjena. Stoga je cilj ovog rada bio istražiti iskustva stručnih radnika u radu s obiteljskim sukobima, kompetencije kojima se koriste kao i spremnost upućivanja korisnika u postupak obiteljske medijacije. U tu svrhu provedeno je kvalitativno istraživanje putem fokus grupe s osam stručnih radnika područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad u Sisačko-moslavačkoj županiji. Rezultati pokazuju da se stručni radnici svakodnevno susreću sa složenim obiteljskim sukobima koji se sadržajno u najvećoj mjeri odnose na skrb za starije i nemoćne članove obitelji, razvod braka i roditeljsku skrb općenito te s njima povezana financijska i imovinska pitanja. Relacijska obilježja sukoba uključuju visok intenzitet neugodnih emocija, nekonstruktivne komunikacijske i ponašajne obrasce pri čemu su korisnici ponekad skloni prebacivanju odgovornosti na same stručnjake. U radu s obiteljskim sukobima, stručni radnici vlastite kompetencije temelje na brojnim vještinama, metodama i tehnikama koje svakodnevno primjenjuju. Rezultati pokazuju da je rad s obiteljskim sukobima za stručnjake izazovno područje rada te zahtjeva, između ostalog, stjecanje dodatnih znanja. Spremnost stručnjaka na upućivanje korisnika u obiteljsku medijaciju je pod utjecajem brojnih prepreka, uključujući nedovoljnu informiranost o medijaciji, nedostatnu suradnju s Obiteljskim centrom, opterećenost drugim poslovima, prostornu nedostupnost usluge te otpor samih korisnika. Rad donosi preporuke za unapređenje primjene obiteljske medijacije. Konačno, šira primjena obiteljske medijacije zahtijeva sustavno jačanje informiranosti, dostupnosti i povjerenja u njezinu učinkovitost među stručnjacima i korisnicima.

Ključne riječi: obiteljski sukobi, obiteljska medijacija, stručni radnici PU HZSR-a

The practice of social service professionals at the Croatian Institute for social work in the Sisak-moslavina County in family conflict management and opportunities for family mediation

Abstract

Professionals in the regional offices of the Croatian Institute for Social Work encounter family conflicts among service users in their daily practice and apply a range of professional interventions. Family mediation is significant intervention for resolving family conflicts; however, despite its numerous advantages, its application has recorded a noticeable decline due to legislative changes. Therefore, the aim of this study was to explore professionals' experiences in working with family conflicts, the competencies they utilize, and their willingness to refer users to family mediation process. For this purpose, a qualitative study was conducted via a focus group with eight professional workers from the regional offices of the Croatian Institute for Social Work in Sisak-Moslavina County. The results indicate that professionals encounter complex family conflicts on a daily basis, which primarily concern care for older and dependent family members, divorce and parental care in general, as well as related financial and property issues. Relational characteristics of these conflicts include high intensity of negative emotions, non-constructive communication and behavioral patterns, and, at times, users tendency to shift responsibility onto the professionals themselves. In working with family conflicts, professionals base their competencies on numerous skills, methods, and techniques that they apply daily. The findings indicate that working with family conflicts is a challenging area of practice for professionals and requires, among other things, the acquisition of additional knowledge. The readiness of professionals to refer users to family mediation is influenced by numerous obstacles, including insufficient information about mediation, inadequate cooperation with the Family Center, high workloads due to other duties, limited geographical accessibility of the service, and resistance from users themselves. The paper offers recommendations for improving the implementation of family mediation. Ultimately, broader application of family mediation requires systematic strengthening of awareness, accessibility, and confidence in its effectiveness among both professionals and users.

Keywords: family conflicts, family mediation

IZJAVA O AUTORSTVU

Ja, Medina Jović, izjavljujem da sam autorica završnog rada pod nazivom *Praksa stručnih radnika Hrvatskog zavoda za socijalni rad na području Sisačko-moslavačke županije u radu s obiteljskim sukobima i mogućnosti primjene obiteljske medijacije*.

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, 22.08.2026. godine

Potpis autorice: _____

Sadržaj

1. UVOD.....	1
1.1. Pojemno određenje sukoba i glavna obilježja.....	3
1.2. Specifičnosti obiteljskih sukoba.....	6
1.3. Upravljanje sukobima.....	11
1.3.1. Model dvostruke brige ili dvostrukog interesa.....	12
2. ULOGA SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI U RADU S OBITELJSKIM SUKOBIMA.....	19
2.1. Djelatnost Hrvatskog zavoda za socijalni rad.....	21
3. PRIMJENA OBITELJSKE MEDIJACIJE U RJEŠAVANJU OBITELJSKIH SUKOBA.....	26
4. OBITELJSKA MEDIJACIJA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI: ZAKONODAVNI OKVIR I STATISTIČKI POKAZATELJI.....	29
4.1. Obiteljska medijacija u Zakonu o socijalnoj skrbi.....	29
4.2. Obiteljska medijacija u Obiteljskom zakonu.....	33
4.3. Statistički pokazatelji i trendovi primjene obiteljske medijacije.....	35
5. CILJ I ISTRAŽIVAČKA PITANJA.....	38
6. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA.....	39
6.1. Metoda i postupak prikupljanja podataka.....	39
6.2. Sudionici istraživanja.....	41
6.3. Obrada i analiza podataka.....	42
6.4. Etičke implikacije istraživanja.....	42
7. REZULTATI.....	44
7.1. Obiteljski sukobi s kojima se u svakodnevnoj praksi susreću stručni	

radnici.....	44
7.1.1. Obiteljski sukobi s obzirom na sadržaj i sudionike sukoba.....	44
7.1.2. Relacijska obilježja obiteljskih sukoba.....	48
7.2. Doživljaj stručnih radnika o kompetencijama za rješavanje obiteljskih sukoba.....	52
7.2.1. Vještine upravljanja i rješavanja sukoba.....	52
7.2.2. Rad sa sukobima kao izazovno područje rada.....	57
7.3. Spremnost stručnjaka za upućivanje korisnika u postupak obiteljske Medijacije.....	59
7.3.1. Razlozi neupućivanja korisnika u obiteljsku medijaciju.....	60
7.3.2. Preporuke za upućivanje korisnika u obiteljsku medijaciju.....	64
8. RASPRAVA.....	67
8.1. Izražena emotivna komponenta sukoba.....	70
8.2. Kompetencije za rad sa sukobima.....	72
8.3. Upućivanje korisnika u postupak obiteljske medijacije.....	75
9. OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA.....	78
10. DOPRINOS ISTRAŽIVANJA - IMPLIKACIJE ZA PRAKSU.....	80
11. ZAKLJUČAK.....	82
12. LITERATURA.....	86
13. PRILOZI.....	93

1. UVOD

Sukobi su neizbježan i sastavni dio ljudskih odnosa te se pojavljuju kao posljedica različitih interesa, vrijednosti, potreba i ciljeva među pojedincima i skupinama. Iako se tradicionalno na sukob često gledalo kao na pojavu koju treba izbjegavati, suvremeni pristupi ističu njegovu složenost i potencijal za promjenu, razvoj i reorganizaciju odnosa. Važno je razumjeti da sam sukob nije nužno ni pozitivan ni negativan, već njegovo značenje i posljedice uvelike ovise o načinu na koji se njime upravlja, o komunikacijskim obrascima sudionika te o strategijama koje se primjenjuju u njegovu rješavanju. U tom smislu, sukobi mogu imati konstruktivne učinke ukoliko vode boljem razumijevanju, suradnji i pronalaženju rješenja, ali mogu postati i izvor ozbiljnih teškoća kada prerastu u destruktivne obrasce ponašanja i komunikacije (Sladović Franz i Branica, 2023.).

Obiteljski sukobi zauzimaju posebno mjesto u tom kontekstu jer se odvijaju unutar odnosa koji su dugotrajni, emocionalno intenzivni i obilježeni međusobnom ovisnošću članova obitelji. Kompleksni su jer istodobno uključuju pravnu, psihološku i relacijsku dimenziju, što upućuje na potrebu njihova sagledavanja iz interdisciplinarnе perspektive koja obuhvaća pravna, psihosocijalna i savjetodavna znanja (Čulo Margaletić, 2014.).

Upravljanje obiteljskim sukobima podrazumijeva prepoznavanje njihove dinamike, razumijevanje komunikacijskih obrazaca i procjenu potreba sudionika, kao i primjenu odgovarajućih stručnih intervencija. U tom kontekstu važnu ulogu ima sustav socijalne skrbi, koji predstavlja značajan institucionalni okvir podrške obiteljima suočenima s krizom, narušenim odnosima ili obiteljskim sukobima. Stručni radnici u područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad pritom sudjeluju u procjeni potreba korisnika, planiranju i provedbi odgovarajućih intervencija te upućivanju obitelji na dostupne oblike stručne pomoći. Učinkovitost postupanja stručnih radnika u radu s obiteljskim sukobima uvelike ovisi o njihovim stručnim znanjima, sposobnostima procjene, komunikacijskim kompetencijama i razumijevanju specifičnosti obiteljske dinamike kako bi u konačnici mogli odabrati intervenciju koja odgovara konkretnim okolnostima.

Kao suvremena pomažuća intervencija u području rješavanja obiteljskih sukoba posebno se ističe obiteljska medijacija kojom se članovima obitelji pomaže u razjašnjavanju spornih pitanja i sukoba, a ista je u sustavu socijalne skrbi dostupna i kao socijalna usluga. Njezina je svrha omogućiti sudionicima da, uz stručnu podršku, aktivno sudjeluju u oblikovanju rješenja koje je održivo i prihvatljivo za sve uključene strane. U tom smislu medijacija ne predstavlja samo način rješavanja pojedinačnog spora, nego i potencijalni oblik podrške u očuvanju ili unapređenju funkcionalnijih obiteljskih odnosa i kvalitete života općenito. (Sladović Franz i Branica, 2023.). Unatoč brojnim prednostima, edukativnoj, ali i preventivnoj funkciji zamjetan je značajan pad primjene obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi, a obzirom na izmjene odredbi Obiteljskog zakona (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23) donesenih temeljem Odluke i Rješenja Ustavnog suda Republike Hrvatske (NN 49/23) prema kojoj obveza prvog sastanka s obiteljskim medijatorom prije pokretanja postupka radi razvoda braka u kojem postoje zajednička maloljetna djeca, više ne postoji.

Polazište ovoga rada čini spoznaja da su stručni radnici u sustavu socijalne skrbi važni nositelji podrške obiteljima suočenima sa sukobima te da njihova znanja, iskustva i procjene mogu utjecati i na primjenu obiteljske medijacije. Stoga je važno ispitati kako stručni radnici doživljavaju obiteljske sukobe, kako procjenjuju vlastite kompetencije za rad s njima te u kojoj su mjeri upoznati s mogućnostima i ograničenjima obiteljske medijacije. Nadalje, važno je istražiti njihovu spremnost i praksu upućivanja korisnika u postupak medijacije, osobito imajući u vidu specifičnosti rada u sustavu socijalne skrbi i promjene pravnog i institucionalnog okvira koji se odnosi na obiteljsku medijaciju. Ispitivanjem navedenih aspekata nastoji se dobiti uvid u postojeću praksu, iskustva i potrebe stručnih radnika te prepoznati mogućnosti za unaprjeđenje podrške obiteljima i razvoja medijacije u sustavu socijalne skrbi.

Rad je strukturiran u nekoliko međusobno povezanih cjelina počevši s pojmovnim određenjem sukoba s posebnim naglaskom na specifičnosti obiteljskih sukoba kao i načina upravljanja istima. U nastavku se razmatra uloga sustava socijalne skrbi, odnosno stručnih radnika područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad u radu s obiteljskim sukobima. Posebno poglavlje posvećeno je obiteljskoj medijaciji, njezinu

pravnom i stručnom okviru te mogućnostima primjene u sustavu socijalne skrbi. U empirijskom dijelu rada prikazuju se cilj i istraživačka pitanja, metodologija istraživanja, kao i dobiveni rezultati i rasprava, dok se rad završava zaključkom u kojem se sintetiziraju ključni nalazi te iznose implikacije za stručnu praksu.

1.1. Pojmovno određenje sukoba i glavna obilježja

Postoji više definicija sukoba, a u ovom kontekstu će se koristiti Petzova (1992., prema Sladović Franz i Branica, 2023.) koja isti određuje kao situaciju u kojoj postoje suprotstavljena zbivanja, tendencije, ponašanja i čuvstva. Do sukoba će doći ukoliko pojedinci ili pak grupe doživljavaju neuskладive razlike ili se međusobno percipiraju kao prijetnja vlastitim potrebama, vrijednostima ili sredstvima (Ajduković i Sladović Franz, 2003.). Čini se da su sukobi neizbježni u onoj mjeri koliko su ljudi, kako navodi Deutsch (1973., prema Canary, 2003.) nekompatibilni, a to je neosporno jer se ljudi razlikuju po svojim uvjerenjima, ciljevima i ponašanjima.

Nadalje, sukobi se događaju na svim razinama socijalnog života; od interpersonalne, intergrupne, interorganizacijske do internacionalne (Deutsch, 1989., prema Pećnik, 1994.), odnosno intrapersonalne, interpersonalne, unutar-grupne, međugrupne, lokalne i međunarodne razine (Roberts, 2008.). Suštinski se isto odnosi na fenomen koji se očituje na različitim razinama socijalnog života, od osobne unutar svakog pojedinca od međunarodne odnosno između znatno većih skupina ljudi.

Tradicionalno poimanje sukoba kao nečega što svakako treba izbjegavati i potiskivati zamijenio je suvremeniji pogled na sukob kao neizbježan i sastavni dio svake promjene prema kojoj je isti prilika, a ne opasnost obzirom da je sukob nešto uobičajeno, a ne iznimno (Brajša, 1996.). Čini se kako je isto i kulturalno uvjetovano obzirom da se u nekim kulturama kako navodi Goldstein (1986., prema Roberts, 2008.) izravno suočavanje smatra načinom produbljivanja konflikta, zbog čega ga je najbolje izbjegavati dok se u drugima suočavanje smatra poželjnim. Autorice Ajduković i Sladović Franz (2003.) ističu kako ka pozitivnim promjenama vodi umjerena količina sukoba jer pomaže u uočavanju problema na drugačiji način, bržem pronalaženju rješenja problema, ali i sprječava stagnaciju zbog stereotipnog načina mišljenja ili

ustaljenih odnosa dok prevelik broj sukoba može dovesti do nefunkcionalnosti grupe ili narušiti odnos.

Sladović Franz i Branica (2023.) navode kako sam sukob nema obilježja dobrog ili lošeg, pozitivnog ili negativnog i slično, već ga određuje značenje koje će mu pridati sudionici što ovisi o čimbenicima poput međusobnog odnosa, ponašanja, komunikacije, upravljanja i rješavanja kao i ishoda koji će iz istoga proizaći. Dakle ključan je način na koji će uključene strane postupati sa sukobom odnosno na koji način će isti razriješiti. Za dublje razumijevanje odrednica sukoba poslužit će Mitchellov (1981. prema Štifter 2023.) prikaz sukoba kroz trokut kojeg čine tri međusobno povezane komponente koje treba uzeti u obzir prilikom analize sukoba, a riječ je o situaciji sukoba, stavovima o sukobu te ponašanju u situaciji sukoba.

- Situacija se odnosi na sadržaj sukoba, odnosno kada postoje dvije ili više strana koje percipiraju ciljeve koji su međusobno neusklađeni. Obzirom na uvide o samom sukobu razlikuju se latentni i manifestni sukob. Dok u latentnom sukobu sudionici nisu svjesni neusklađenosti svojih ciljeva u manifestnom tu neusklađenost prepoznaje jedna ili čak obje strane. Brajša (1996.) ističe kako su latentni sukobi prikriveni i teže prepoznatljivi i prisutni na emocionalnom i percepcijskom planu dok se manifestni i prepoznaju upravo prema ponašanju sukobljenih strana.
- Drugu komponentu koja se tiče stavova o sukobu čine uobičajena vjerovanja, emocije i opažanja koja se javljaju u situaciji sukoba i koji postoje tijekom cijelog trajanja sukoba, ali ne istog sadržaja i intenziteta obzirom da se on u tom procesu mijenja.
- Ponašanje u situaciji sukoba se odnosi na djelovanje i s tim povezane akcije koje imaju svrhu i cilj da suprotna strana promijeni ili u potpunosti odustane od svojih ciljeva. S obzirom na ponašanje i s njima povezanih ishoda sukob se može promatrati kao konstruktivan; onaj u kojem ponašanje sudionika dovodi do pozitivnih ishoda ili destruktivan koji dovodi do negativnih ishoda (Koerner i Fitzpatrick, 2006., prema Sladović Franz i Branica, 2023.). Pokrajac (1992., prema Pećnik, 1994.) navodi kako se konstruktivno vođeni sukobi rješavaju mirnim putem pa su i posljedice takvih sukoba obično pozitivne,

uključuju povećanje kreativnosti i zajedničkih napora te smanjenje napetosti. Destruktivni sukobi smanjuju komunikaciju i povećavaju nepovjerenje, smanjuju suradnju i povećavaju natjecanje te smanjuju brigu za zajedničke ciljeve.

Roberts (2008.) navodi kako su stručnjaci iz različitih područja razvili niz taksonomija za definiranje sukoba s obzirom na višestruke elemente (poput prethodno navedenog razlikovanja sukoba kao konstruktivnih i destruktivnih s obzirom na način ponašanja u situaciji sukoba), a sve s ciljem boljeg razumijevanja i rješavanja.

Za potrebe ovog rada prikazat će se sukob kroz prizmu korištenih komunikacijskih obrazaca i ponašanja tijekom sukoba. Sillars i suradnici (2004., prema Sladović Franz i Branica, 2023.) su detektirali četiri tipa komunikacijskih obrazaca vodeći se dvjema dimenzijama od kojih s jedna odnosi na direktnu i indirektnu komunikaciju, a druga na natjecateljsku komunikaciju kao i onu koja je usmjereno prvenstveno na suradnju. Obzirom na navedeno, komunikacijski obrazac koji je na prvoj dimenziji usmjeren na direktnu komunikaciju, a na drugoj na suradnju se odnosi na pregovaranje. Ono uključuje ponašanja poput dogovaranja, razgovora, objašnjavanja, izražavanja misli i emocija kao i rješavanje problema. Direktno na prvoj, a natjecateljsko na drugoj dimenziji jest izravno suprotstavljanje kroz optuživanje, konfrontacije, neslaganje, odbijanje i slično. Nadalje, nekonfrontiranje je obrazac s ponašanjima poput poticanja razgovora, upravljanja i skretanja s tema, a karakterizira ga indirektna i suradnička komunikacija. Posljednji se odnosi na indirektno i natjecateljsko komuniciranje uz poricanje, povlačenje i dvosmislenosti kao dominantne ponašajne obrasce. Svi navedeni obrasci mogu upućivati kako će se sudionici ponašati u situacijama sukoba, a na što ujedno utječu i varijable poput sadržaja ili izvora.

Međutim, na sukob utječu brojni čimbenici poput ranijih odnosa s drugom stranom, način na koji se pritom ponašaju sudionici sukoba, postoje li ili ne promatrači, u kojoj se sredini uopće sukob događa, strategije njegova rješavanja te do kojih će posljedica isto dovesti. Dakle, glavni sadržaj kao i problem nekog sukoba su u pravilu samo dio (nerijetko manji dio) ukupne pojave i situacije jer je za razumijevanje važno povezivanje s ranijim odnosima između sukobljenih strana baš kao i ono što će uslijediti nakon rješavanja sukoba (Brajša, 1996.).

Promatra li se navedeno specifično u području obiteljskih sukoba, koji su u fokusu ovoga rada, razvidno je da su upravo u obitelji jasno vidljivi svi prethodno istaknuti čimbenici kojima će biti posvećeno poglavlje u nastavku.

1.2. Specifičnosti obiteljskih sukoba

Obiteljski sukobi su specifični zbog toga što se u njima isprepliću sadašnji odnosi i prethodna iskustva, ali i očekivanja budućih uloga i kontakata među članovima obitelji. Primjerice u sukobu između supružnika nerijetko je sam sadržaj manje bitan, ali je vrlo važno kako su ranije riješili neki sukob, odnosno je li isti možda ostao samo djelomično riješen ili neriješen što utječe na sadašnje ponašanje i strategije rješavanja baš kao i postoje li možda promatrači poput njihove djece ili možda roditelja. Sladović Franz i Branica (2023.) ističu da je upravo u obitelji vidljiv utjecaj prethodnih, ali i potencijalnih budućih odnosa, dakle karakterizira ih trajnost odnosa pa se tako zapravo očekuje da roditelji bez obzira na prekid partnerskog odnosa i formalne bračne ili partnerske zajednice i nadalje budu roditelji, za razliku od sukoba u drugim situacijama i okolnostima poput primjerice sukoba u prometu koji u načelu nema prošlost i neće imati budućnost, nema odnosa sa svim njegovim elementima i to je ono što čini razliku. Upravo je zbog svega navedenog rješavanje obiteljskih sukoba bitno složenije.

Kao što je prethodno objašnjeno, sukobi su neizbježni na svim socijalnim razinama tako da niti obitelji nisu iznimka. Štoviše smatra se da su u obiteljima čak i češće prisutni u odnosu na druge socijalne odnose (poput prijateljskih, profesionalnih i slično) upravo zbog prirode odnosa koji su obilježeni međuovisnošću članova, trajnošću i intenzivnim emocijama koji pak uvelike utječu na pojavu i upravljanje sukobima (Koerner i Fitzpatrick, 2006., prema Sladović Franz i Branica, 2023.). Sukobi proizlaze iz nekompatibilnosti odnosno neusklađenosti oko vrijednosti, ponašanja i ciljeva, a čini se kako se ta nekompatibilnost povećava kako ljudi postaju međusobno ovisniji (Braiker i Kelley, 1979., prema Canary, 2008.) što govori u prilog većoj prisutnosti sukoba u obitelji ukoliko se uzme u obzir značajna međuovisnost koja postoji među članovima obitelji.

Roberts (2008.) razmatrajući sukob u kontekstu razvoda ili reorganizacije obitelji izdvaja tri vrste odnosno razine istoga sa svojim specifičnostima:

- Interpersonalni sukob koji se obično javlja između dvoje odraslih (partnera/roditelja) koji se rastaju i očekivano je povezan sa snažnim, obično negativnim emocijama poput bijesa, ogorčenosti, osjećaja izdaje i povrijeđenosti. Ponekad najdublja mržnja izrasta iz prekinute ljubavi jer je prepoznavanje te duboke ljubavi kao pogreške ponekad duboko kompromitirajuće da se vlastita odgovornost prikriva osjećajem mržnje i neprijateljstva uz prebacivanje odgovornosti na drugu stranu. Međutim, ono što je dodatno problematično jest činjenica da se sukob često širi na druge članove obitelji poput djece koja mogu zauzeti strane u tom sukobu ili primjerice na nove partnere, djedove i bake koji također mogu biti uvučeni. Kao jedan od osnovnih uzorka (ali i neizbježnih posljedica) interpersonalnih sukoba unutar obitelji navodi se loša ili pak prekinuta komunikacija između sukobljenih strana, a koja uobičajeno uključuje nerazumijevanje, nepovjerenje i neprijateljstvo.
- Sukob interesa koji prema ovom autoru može postojati i neovisno o interpersonalnom konfliktu, ali ih mogu dodatno produbiti, na primjer postojanje stvarnog sukoba interesa oko mjesta stanovanja ili imovine koji se u postupcima razvoda često pojednostavljaju i svrstavaju u utvrđene kategorije pravnih sukoba interesa čemu značajno pridonose odvjetnici sukobljenih strana. Sukob interesa koji se u pravilu ne priznaje je onaj između roditelja i njihove vlastite djece u postupcima razvoda braka. Naime, kao bivši partneri, obje strane mogu željeti „potpuni prekid“ i kraj međusobnih kontakata kako bi mogle započeti novi život ispočetka što je zapravo u većini slučajeva u suprotnosti s željama, a ponekad i potrebama njihove vlastite djece. Mitchell (1985., prema Roberts, 2008.) ističe kako se odluka stranaka o razvodu nameće djeci u obitelji, bez obzira na njihova stajališta ili potrebe.
- Strukturalni konflikt se odnosi na društveno-ekonomski sukob interesa koji može postojati između muškaraca i žena obzirom da u mnogim slučajevima, kako smatra autor, raspad obitelji razotkriva strukturalnu ovisnost žena u braku, što se tiče poslovnih prilika, plaća i podjele rada unutar doma.

Izvori obiteljskih sukoba mogu biti različiti, a Moore (1988., prema Sladović Franz i Branica, 2023.) ih kategorizira kroz pet širih područja koja obuhvaćaju sljedeće: sukob oko podataka koji su izravno povezani s posjedovanjem određenih informacija kao i njihovim nedostatkom, odnosno posjedovanja krivih informacija ili različitog tumačenja; sukobi oko interesa bilo da je riječ o stvarnim ili percipiranim kompeticijama vezano uz resurse; sukobi oko vrijednosti koji su povezani s načinom poimanja vrijednosti i nekih životnih načela poput religije pa samim time čine područje o kojem se teško pregovara; sukobi oko odnosa sudionika koji od prije imaju negativno iskustvo pa ih obzirom na navedeno prate intenzivne negativne emocije, loša komunikacija i negativno ponašanje. U konačnici posljednje područje koje može biti izvor obiteljskih sukoba se odnosi na strukturne sukobe koji se odnose na razliku u moći ili nadmetanje za neke ograničene resurse ili interese pri čemu postoji percepcija da onaj drugi drži više moći i s njom povezanu privilegiranu poziciju, a zapravo su potrebni jedni drugima za svakodnevno funkcioniranje.

Barton i Dukes (1990., prema Dragomir, 2024.) navode kako obiteljski sukobi mogu imati različite uzroke, a kao najčešći se navode slaba komunikacija, različite vrijednosti i uvjerenja članova obitelji, nesuglasice oko upravljanja obiteljskim proračunom, raspodjelom moći i kontrole te razlike u roditeljskim stilovima i disciplini. Sukobi se također mogu javljati zbog postojećih generacijskih razlika ili nekih kriznih okolnosti s kojima se obitelj suočava (poput smrti člana obitelji, razvoda, gubitka posla i sl.). Dodatne izvore sukoba mogu predstavljati bolesti, ovisnosti, razvod ili roditeljsko razdvajanje, kulturne i vjerske razlike kao i promjene povezane s različitim životnim fazama.

Gledajući iz pravne perspektive, po prestanku obiteljske zajednice Čulo Margaletić (2014.) navodi kako su najčešći izvori sukoba vezano uz potrebu za razrješavanjem spornih osobnih i imovinskih pitanja kao i uređivanja roditeljske skrbi. Sukobi mogu izbiti između roditelja oko sadržaja roditeljske skrbi, a oni mogu biti uzrokovani od ranije narušenim odnosima ili se vremenom zapravo mogu produbljivati, a dugotrajni roditeljski sukobi dovode do krize odnosa. Posebnost sukoba između članova obitelji obilježava emocionalna komponenta i trajnost obiteljskih odnosa. Ukoliko su isti zbog rješavanja sukoba ili nekih spornih pitanja uključeni u sudski postupak predstavljaju suprotstavljene strane što se neminovno sa sobom donosi produbljivanje sukoba i još

veće udaljavanje članova obitelji. Takav razvoj u pravilu najteže pogađa djecu obzirom da se događa da ista postaju svojevrsno oružje u pravnoj bitci i to onih koji bi po prirodi stvari trebali biti oni čija je primarna zadaća briga za njihovu dobrobit.

Flynn (2019.) navodi kako se obiteljski sukob može manifestirati na više razina, uključujući odnose između braće i sestara, roditelja i djece ili unutar struktura šire obitelji, odnosno između više obiteljskih podsustava. Larson i Barton (2024.) navode kako neke teme, odnosno sadržaji sukoba mogu biti ograničeni na jedan obiteljski podsustav poput pitanja intimnosti u partnerskom odnosu, dok druge mogu biti relevantne za više podsustava kao na primjer komunikacija koja se odnosi i na roditelje/partnere, ali i druge podsustave poput roditelji-djeca ili braća i sestre. Nalazi njihova istraživanja pokazuju da unatoč jedinstvenim karakteristikama svakog partnerskog odnosa, većina parova se i dalje sukobljava oko istog skupa tema poput komunikacije, roditeljstva, kućanskih poslova, upravljanja novcem te individualnog raspoloženja i temperamenta dok se u podsustavu roditelj–adolescent kao vodeći izvori sukoba javljaju svakodnevne teme poput kućanskih poslova, teme vezano uz opće interakcije (raspoloženje, nedostatak komunikacije) kao i korištenje tehnologija. Sve navedeno predstavlja relevantna područja za različite konstruktivne načine rješavanja sukoba i podršku u tim odnosima.

Nastavno na tvrdnje da ono što sukob čini dobrim ili lošim nije sam sukob već način kako se sudionici ponašaju u sukobu, a uvažavajući intenzivne emocije koje su uobičajeno svojstvene odnosima među članovima obitelji, a očekivano neugodne u situacijama sukoba valja promisliti kako upravljati sukobom na konstruktivan način radi postizanja pozitivnih promjena. Isto je važno iz više razloga. Naime, kako tvrdi Canary (2008.) vješto upravljanje sukobima je ključno za kvalitetu svih socijalnih odnosa jer u konačnici može spriječiti osjećaj potrebe za upotrebom fizičkog ili verbalnog zlostavljanja u bliskim odnosima.

Na razini obitelji, sukobi mogu dovesti do slabljenja kohezije, smanjenja povjerenja i povećanja emocionalne distance među članovima. U takvom okruženju članovi obitelji su manje dostupni za međusobnu podršku, a obiteljski sustav teže funkcionira kao izvor zaštite i sigurnosti.

Ujedno, istraživanja pokazuju kako neadekvatno riješeni sukobi mogu narušiti funkcioniranje obitelji te rezultirati neprilagođenim obrascima i poteškoćama s mentalnim zdravljem (Schermerhorn i Cummings, 2008., prema Jones, 2021.). Nekonstruktivno rješavanje sukoba izaziva nezadovoljstvo u partnerskim odnosima, ostavlja velik broj negativnih posljedica na tjelesno, ali i psihičko zdravlje uključenih te snažno utječe na nestabilnost odnosa (Čudina-Obradović i Obradović, 2006.). Macuka i Jurkin (2014.) zaključuju kako sukobi roditelja koji su učestali i neprijateljski, a ujedno se ne razrješavaju na konstruktivan način predstavljaju rizičan čimbenik koji može nepovoljno utjecati na dječje psihosocijalno funkcioniranje. Brock i Kochanska, (2016., prema Gray i sur., 2025.) govoreći o značaju intenziteta sukoba pronalaze da se djeca iz visokokonfliktnih obitelji mogu suočiti s povećanim rizikom od problema s mentalnim zdravljem. Unatoč negativnim predispozicijama važno je imati na umu da sama prisutnost sukoba nije ono što toliko šteti djeci, već način na koji roditelji rješavaju sukobe (Warshak, 2008. prema Kandera, 2018.). Djeca primarno uče o načinima upravljanja sukobima i rješavanju istih u svojim obiteljima pa je i istraživanje Blažke Kokorić (2005.) potvrdilo postojanje međugeneracijskog prijenosa načina rješavanja posebice partnerskih sukoba kao i višestruke povezanosti između kvalitete i obilježja partnerskih odnosa roditelja i partnerskih odnosa njihove djece u ranoj odrasloj dobi.

Čini se da su obitelji same generatori sukoba što i nije neobično obzirom na sva prethodno opisana obilježja. Janković (1996.) tvrdi kako obitelji ne mogu dobro funkcionirati ukoliko postoji više otvorenih sukoba, a iz prakse bi se reklo i više dugotrajnih sukoba unutar obitelji stoga bi, uzimajući u obzir prethodno navedene nalaze istraživanja, bilo važno pronaći načine kako pokrenuti suradnju i upravljati sukobima na konstruktivan način radi pronalaska adekvatnih rješenja. U tom kontekstu kao i nastavno na iznesenu argumentaciju o važnosti adekvatnog upravljanja sukobima posebice u obiteljskim odnosima u nastavku slijedi prikaz pristupa, odnosno strategija upravljanja sukobima.

1.3. Upravljanje sukobima

Za razumijevanje i daljnji prikaz načina upravljanja sukobima, odnosno korištenja određenih strategija u pristupu rješavanja problema važno je prikazati uobičajene reakcije ljudi na sukob, koje Pokrajac (1992., prema Pećnik, 1994.) dijeli na suprotstavljanje, rješavanje problema, popuštanje i neaktivnost. Autorica pojašnjava kako se suprotstavljanje odnosi na pokušaje rješavanja sukoba u korist isključivo jedne strane pritom ne vodeći računa o potrebama druge. Cilj je uvjeriti drugu stranu da popusti bez obzira na posljedice koje takvo ponašanje može imati po nju. Rješavanje problema jest zahtjevan proces pronalaska rješenja koje će biti prihvatljivo za obje strane i koje će uzeti u obzir želje i potrebe obje sukobljenih strana. S druge strane, popuštanje znači pristajanje na mnogo manje od onoga što bi osoba zapravo željela dobiti u umanjujući vlastite želje i potrebe s ciljem udovoljavanja drugoj strani i prekida sukoba. Slično kao i povlačenje, neaktivnost se odnosi na privremeno fizičko i psihičko napuštanje sukoba.

Čini se kako svaka osoba ima određeni preferirani ili uobičajeni način reagiranja kojim je sklona u situacijama sukoba. Stručnjaci pojašnjavaju da reakcije ovise o percepciji sudionika o kvaliteti nekog određenog odnosa, obilježjima pojedine situacije, prethodnom iskustvu sa sukobima kao i o ponašanju druge osobe u sukobu (Blažeka Kokorić, 2019.). Slično piše i Canary (2008.) koji smatra da na reakcije odnosno izbor kako će netko upravljati sukobom osim individualnih karakteristika sudionika utječe i to kako sukobljene strane tumače uzrok sukoba, koje ciljeve želi postići, kako oblikuje poruke o navedenom, ali i odgovor druge osobe kao i povratna informacija o prethodnim događajima.

Ukoliko se isto precrtava na neki uobičajeni obiteljski sukob poput situacije sukoba između roditelja i adolescenta oko vremena povratka kući, roditelj može ponašanje djeteta tumačiti kao neodgovornost ili čak prkos, dok adolescent situaciju vidi kao ograničavanje autonomije. Ukoliko je cilj roditelja uspostaviti i održati autoritet ujedno brinući i za sigurnost djeteta, a cilj adolescenta povećati samostalnost zadovoljavajući potrebu za autonomijom, njihove komunikacijske strategije mogu uključivati kritiku, opravdavanje ili pregovaranje. Na razvoj sukoba dodatno utječe i način na koji svaka strana interpretira reakcije druge (npr. roditelj kao neposluh,

adolescent kao nerazumijevanje), kao i ranija iskustva sličnih situacija. Time se oblikuje dinamika sukoba; reakcija na isti odnosno odabir i primjene određene strategije pa u tom smislu će u nastavku biti prikazan model dvostruke brige ili dvostrukog interesa kao jedan od najuvrženijih pristupa u upravljanju sukobima i njihovu rješavanju.

1.3.1. Model dvostruke brige ili dvostrukog interesa

Ovaj model slovi kao jedan od najpoznatijih vezano uz pristup rješavanja sukoba odnosno korištenih stilova upravljanja sukobima čiji su izvorni tvorci Blake i Mouton 1964. godine, a naknadno su Kliman i Thomas koristeći instrument MODE isti usavršili 1977. godine (Ajduković i Sladović Franz, 2003.; Putnam, 2006.). Model je fokusiran na pet različitih stilova ili strategija ponašanja u sukobima koji su oblikovani dvjema dimenzijama: brigom za sebe i usmjerenošću na vlastite ciljeve i interese te brigom za druge, odnosno usmjerenošću na njihove interese. Obzirom na navedeno može se razlikovati pet strategija ponašanja opisanih u nastavku:

- Borba ili nadmetanje

Riječ je o strategiji u kojoj sudionik pridaje veću brigu sebi i svojim interesima u odnosu na interese druge strane obzirom je cilj riješiti sukob u vlastitu korist, odnosno pobijediti ne mareći za posljedice koje će navedeno imati za drugu uključenu osobu. Često korištena metafora za ovu strategiju jest metafora morskog psa. Koriste ju osobe kojima sukob predstavlja priliku za pobjedu i važno im je pobijediti. Karakteristična ponašanja ovog stila rješavanja sukoba su vikanje, nadmetanje i natjecanje uz korištenje kazni i prijetnji, zapravo se silom želi uvjeriti druga strana da popusti.

Kao primjer u kontekstu obiteljskih sukoba može se uzeti sukob između braće oko nasljedstva, a po smrti roditelja u kojem obojica žele dobiti isključivo vlasništvo nad obiteljskom kućom. Jedan od braće inzistira na samostalnom vlasništvu jer smatra da je više ulagao u obitelj i time ima i ekskluzivno pravo na nju. U takvom slučaju jedan želi pobijediti, dobiti sve za sebe ne mareći za potrebe drugog brata.

Hocker i Wilmot (2017.) navode da svaka od navedenih strategija ovisno o situaciji može biti prikladna odnosno neprikladna. Borba kao strategija je neprikladna posebice

u situacijama kada nitko od sukobljenih strana još nije niti pokušao surađivati ili kada je osobi suradnja s drugima zapravo važna, kada se upotrebljava rutinski u sličnim slučajevima, a posebice u situacijama kada je samopoštovanje drugih ionako već nisko. Međutim postoje situacije kada se ova strategija može pokazati kao prikladna i to posebice ako je riječ o hitnoj situaciji kada je verbalna dominacija poželjna i korisna karakteristika, a potrebno je brzo i odlučno djelovanje. Nadalje, u onim situacijama u kojima je sudionik sukoba siguran da je u pravu, a k tome mu je važnije ostvariti to svoje pravo nego li sačuvati odnos s drugom osobom kao na primjer u nekim kratkim, manje značajnim odnosima. U situacijama kada se radi o nekoj trivijalnoj stvari ili onima u kojima zapravo nema smisla surađivati ova strategija također može biti prikladna.

- Kompromis

Riječ je o strategiji kojom se istodobno žele postići vlastiti ciljevi, ali i ciljevi druge osobe što nužno podrazumijeva da će svaka strana od nečega morati odustati, odnosno u tom procesu svaki od sudionika nešto dobiva, ali i nešto gubi. Dakle, smanjuju vlastite potrebe i pristaju na zadovoljenje samo dijela istih pa se smatra da su obje strane istodobno i djelomični pobjednici i djelomični gubitnici. Ajduković i Sladović Franz (2003.) ističu kako je kompromis učinkovit način pridobivanja povjerenja i stvaranja temelja za zajedničko rješavanje problema, ali zbog prethodno navedenog u pravilu vodi nekim kratkotrajnim rješenjima jer dio potreba zbog ovakvog pristupa ostaje nezadovoljen. Karakteristična ponašanja ovog stila rješavanja sukoba su cjenkanje, naglašavanje razlika, preispitivanje, slušanje i popuštanje.

Kada bi se prethodno korišten primjer sukoba između braće oko obiteljskog nasljedstva promatrao u kontekstu ove strategije i primjerice jedan brat želi zadržati obiteljsku kuću, a drugi inzistira na njezinoj prodaji i podjeli novca, kompromis se može ostvariti dogovorom prema kojem jedan brat privremeno preuzima korištenje kuće i obvezu njezina održavanja, dok će drugi u zamjenu dobiti novčani dio nasljedstva iz ostale imovine ili nakon naknadne prodaje nekretnine. Time obje strane djelomično ostvaruju svoje interese, iako nijedna u potpunosti ne dobiva ono što je u početku željela.

Korištenje ove strategije je prikladno u situacijama za zaustavljanje eskalacije sukoba ili ostvarivanje nekih važnih ciljeva, a vrijeme i drugi resursi su ograničeni. Prikladna je u situacijama postizanja nekih privremenih ili svrsishodnih rješenja u situacijama pod vremenskim pritiskom. Kompromis često najbolje funkcionira kao strategija u situacijama kada bi korištenje neke druge strategije zapravo bilo neprikladno ili su iste korištene, ali bezuspješno. Korištenje kompromisa se smatra neprikladnim kada je sudionicima teško živjeti s posljedicama polovičnog rješenja obzirom da neke osobe percipiraju kompromis u većoj mjeri kao gubitak nego dobitak. Uz to neprikladan je jer može spriječiti pronalaženje kreativnih rješenja ili čak izbjegavanja pitanja koja je potrebno raspraviti (Hocker i Wilmot, 2017).

- Odustajanje ili prilagođavanje

Ovu strategiju karakterizira pridavanje veće brige za interese drugih nego za vlastite interese i ciljeve. Dakle, osoba vlastite interese stavlja po strani, dajući prednost interesima druge osobe sve kako bi održala mir i sačuvala odnos. Međutim isto se smatra samo privremenom strategijom koja može biti korisna ukoliko bi sukob previše ugrozio neki odnos, ali se može koristiti i kao svojevrsno sredstvo manipulacije koje će se nastojati iskoristiti u nekom budućem sukobu. Učestalo korištenje ove strategije negativno utječe na odnos uključenih. Karakteristična ponašanja koja se vežu uz ovaj stil su umanjivanje vlastitih ciljeva, smirivanje druge strane, naglašavanje pravednosti druge strane, prihvaćanje kritike i slaganje te laskanje.

Uzme li se ranije korišten primjer sukoba dvojice braće oko nasljedstva nad obiteljskom kućom ilustracija korištenja ove strategije bi bila primjerice u situaciji da stariji brat želi prodati kuću i podijeliti novac, dok mlađi želi zadržati kuću jer je emocionalno vezan uz nju. Mlađi brat pokušava objasniti svoje razloge, ali primjećuje da stariji brat postaje sve frustriraniji i odlučniji u svojoj namjeri. Kako bi izbjegao daljnju eskalaciju sukoba i narušavanje odnosa, mlađi brat odustaje od svojih interesa, pristaje na prodaju kuće čime smiruje situaciju i izbjegava otvoreni sukob.

Ova strategija je prikladna u situacijama kada osoba shvati da joj zapravo nije niti stalo do nekog cilja ili rješenja određenog problema ili ako pak uvidi da je u krivu kao i kada se odjeća bespomoćno, a ionako ne može (ili ne želi) spriječiti drugu osobu da sama nešto učini. Neprikladna je u situacijama u kojima osoba ne može sakriti

ogorčenje ili ukoliko se koristi iz navike sve kako bi osoba bila prihvaćena od strane drugih kao i kada ima nisko samopoštovanje.

- Izbjegavanje

Odnosi se na ignoriranje ili negiranje postojanja bilo kakvih problema, a onda i fizičko ili pak psihičko napuštanje sukoba. Upućuje na malo brige za vlastite, baš kao i interese druge strane. Takav stil zapravo vodi u daljnje povećanje sukoba i kumulira nove probleme obzirom da postoji određeni prekid komunikacije koji otvara novi prostor neznanja i nesuglasica. Polazi se od postavke da je sukob loš i kao takav može ugroziti odnos što se želi izbjeći, a koristi se iz straha kakve bi posljedice mogao imati otvoreni sukob, a ponekad i kao kazna za sudionike sukoba. Karakteristična ponašanja ovog stila rješavanja sukoba su ignoriranje, odgađanje razgovora, poricanje i povlačenje (Ajduković i Sladović Franz, 2003.).

Primjerice, supružnici odgađaju razgovor o financijskim poteškoćama te se ponašaju kao da problem ne postoji, čime izbjegavaju izravno suočavanje sa sukobom.

Prikladna je za situacije kada je problem zapravo nevažan ili se radi o nekoj trivijalnoj stvari kao i u situacijama kada osobi zapravo nije stalo do odnosa. Može biti dobra strategija kada je potrebno dobiti na vremenu za pronalaženje nekih konstruktivnijih rješenja, a nije nužno da odluka odmah bude donesena ili se želi ući u rješavanje problema neki drugi put. Neprikladno korištenje ove strategije je u situacijama kada su i odnos, ali i problem koji u njemu postoji zapravo važni obzirom da ova strategija sugerira da osobi zapravo nije dovoljno stalo da bi se suočila s nekim problemom i pronašla rješenje kao i kada se općenito koristi kao strategija za rješavanje većine sukoba ili problema u nekom odnosu, a posebice ako u istome već postoji puno negativnih osjećaja (Hocker i Wilmot, 2017.).

- Zajedničko rješavanje problema

Smatra se konstruktivnim načinom rješavanja sukoba jer istodobno pridaje brigu vlastitim interesima, ali i interesima druge strane, a temelji se na naporu utvrđivanja potreba svih uključenih kao i spornih pitanja koja među njima postoje i to sve s ciljem pronalaženja zajedničkog rješenja koje će potpuno zadovoljiti potrebe obje strana čime su zapravo obje strane pobjednici. Dakle zajedničkim snagama sudionici

napadaju problem (a ne jedan drugoga) i nastoje ga riješiti. Ova se strategija smatra najučinkovitijim načinom pronalaženja pravednog, ali i dugotrajnog rješenja jer je u fokusu i problem i odnos koji je itekako važan te postoji svijest da se cilj može postići jedino suradnjom. Prikladna je jer nudi mogućnost generiranja različitih ideja, odražava uvažavanje obiju strana te se koristi kada je potrebno pronaći neko kreativno rješenje, a postoji povjerenje sudionika da se sukob može uspješno okončati. Karakteristična ponašanja o okviru ove strategije su otvoreni dijalog, prihvatanje različitosti, traženje obostrano zadovoljavajućih alternativa, prikupljanje informacija i uključenost potreba obje strane.

Primjer koji bi mogao na dobar način ocrtati ovu strategiju jest situacija u kojoj postoji problem vezano uz povećanu brigu za starijeg člana obitelji, primjerice za baku ili djeda, pa članovi obitelji zajedno raspodjeljuju tko će pomagati oko liječnika, kućanskih poslova, prijevoza ili financijske podrške uvažavajući zapravo potrebe svih uključenih.

Ovo jest konstruktivan način rješavanja problema i sukladno prethodno navedenom predstavlja najučinkovitiji način za pravedno i dugotrajno rješenje, ali nije naročito prikladna strategija kada ne postoji dovoljno vremena za rješenje sukoba ili kada postoji preopterećenost drugim stvarima, a problem zapravo nije važan odnosno nije vrijedan ulaganja toliko vremena i energije ili pak u situacijama kada su ciljevi druge osobe u potpunoj suprotnosti.

Dakle svaka od opisanih strategija ponašanja sukladno ovom modelu može biti više ili manje prikladna u određenim situacijama kao što je prethodno prikazano i kao što navode Sladović Franz i Branica (2023.) svaka od njih se može uočiti kod članova obitelji u situacijama sukoba obzirom da koriste određene ponašajne obrasce ovisno o različitim čimbenicima poput sadržaja sukoba i prisutnih situacijskih elemenata, ciljeva koje uopće žele postići za sebe, ali i percipiranih posljedica kojima isti može rezultirati. I Canary (2008.) govori o tome kako se odluke vezano uz izbor određene strategije sukoba donose s ograničenom količinom informacija, uz pristranost prema vlastitim komunikacijskim ciljevima, uz određena pravila odlučivanja kao i uz trenutne procjene koje se donose u kontekstu emocionalnih reakcija koje obilježavaju situacije sukoba.

Obzirom na navedeno na području rješavanja sukoba su vremenom razvijene različite metode od kojih su najznačajnije pregovaranje i medijacija. Pregovaranje je način rješavanja sukoba međusobnim neposrednim dogovorom između sukobljenih strana što pretpostavlja postojanje barem minimuma zajedničkog interesa i barem grube ravnoteže moći. Jedna od najpoznatijih teorija pregovaranja je ona Rogera Fishera i Williama Urya s kraja osamdesetih godina prošlog stoljeća koji su radeći na rješavanju sukoba na različitim razinama (od obiteljske do internacionalne razine) odnosno u sferi privatnog i profesionalnog, razvili harvardski model principijelnog pregovaranja. Isti je specifičan zbog četiri ključna aspekta. Jedan od njih se odnosi na odvajanje ljudi od problema. Na takav način se sukobljene strane doživljavaju kao suradnici koji zajedničkim snagama, uvjetno rečeno napadaju problem a ne jedno drugo. Drugi aspekt se odnosi na usmjeravanje na interese umjesto na pozicije jer se pokazalo da pozicije koje sukobljene strane početno zauzimaju u sukobu i koje u pravilu prvotno zauzimaju i iskazuju ne odražavaju nužno ono što je njihova stvarna potreba. Uz navedeno ključno je stvaranje više različitih opcija. Naime, na ovakav se način, kako smatraju autori, otvara prostor za zamišljanje različitih mogućnosti koje će moći zadovoljiti sve strane u sukobu, za razliku od traženja jednog pravog rješenja što u situacijama visoke emocionalne napetosti koje uobičajeno prate sukobe, može biti itekako otežano. Posljednji aspekt se odnosi na prihvaćanje nekog kriterija i to u pravilu onog koji je zasnovan na određenom objektivnom standardu nezavisnom od volje sudionika sukoba, poput propisa, tržišne vrijednosti ili mišljenja stručnjaka (Pećnik, 1994.; Sladović Franz i Branica, 2023.).

Drugi spomenuti model u području rješavanja sukoba jest medijacija, a za potrebe ovog rada će se u nastavku dosljedno pisati isključivo o obiteljskoj medijaciji kao jednoj od stručnih intervencija za rješavanje obiteljskih sukoba te će istoj biti posvećeno zasebno poglavlje.

Kako sukobi imaju cikličku prirodu prema kojoj se pojavljuju, nestaju, eskaliraju i smiruju se ili pak „rađaju“ nove sukobe, autorice Sladović Franz i Branica (2023.) navode kako je moguće da obitelj u nekom trenutku sami potraže ili prihvate pomoć u rješavanju sukoba. Ono što se pokazalo je da to bude najčešće u trenucima kada je sukob već eskalirao što onda naravno utječe i na mogućnosti ili odabir prikladnih intervencija za njegovo rješavanje. Upravo prikladna intervencija u pravo vrijeme

može pomoći u razrješenju obiteljskog sukoba i rezultirati očuvanjem odnosa i komunikacije među sudionicima.

Dakle, ponekad suočavanje s nastalim problemima, rješavanje sukoba ili različitih spornih situacija koje se u obiteljima nerijetko javljaju uslijed kriza (poput razvoda braka, roditeljskih sporova, bolesti starijeg člana obitelji te s njom povezanom potrebom za formalnom ili drugom podrškom i slično) zbog svoje kompleksnosti nadilaze kapacitete obitelji za učinkovito suočavanje pa se obraćaju za pomoć različitim stručnjacima kako bi ih kroz određene stručne intervencije usmjerili te im pomogli u rješavanju sukoba i/ili određenih spornih pitanja. U tom kontekstu će u nastavku biti naglasak na sustav socijalne skrbi koji prateći zakonodavni okvir uz korištenje različitih stručnih postupaka predstavlja ključni institucionalni okvir za pružanje podrške obiteljima u kriznim situacijama. Sustav socijalne skrbi, kroz interdisciplinarni pristup i primjenu standardiziranih stručnih metoda, omogućuje pravovremenu procjenu potreba obitelji te planiranje i provedbu odgovarajućih intervencija usmjerenih na zaštitu dobrobiti svih njezinih članova stoga će se u nastavku razmotriti uloga stručnjaka sustava socijalne skrbi u radu s obiteljskim sukobima.

2. ULOGA SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI U RADU S OBITELJSKIM SUKOBIMA

Suočavanje s rizicima, promjenama ili krizama koje često prate i sukobi u obiteljima mogu dovesti do neravnoteže u funkcioniranju članova obitelji. Upravo zbog navedenog, iste dolaze u fokus pažnje i djelovanja pomažućih profesija od kojih se posebno ističe područje socijalne skrbi zbog sustava podrške, pomaganja, zaštite i brige za ponovno uspostavljanje ravnoteže u obiteljima (Janković, 2008.).

Psihosocijalni rad s obitelji je složeno područje koje integrira teoriju i praksu niza pomažućih profesija te podrazumijeva stručne postupke, specifično znanje i vještine, a u kontekstu rada s obiteljskim sukobima svakako zahtjeva znanja vezano uz dinamiku i specifičnosti obiteljskih odnosa, procjena stanja i primjenu odgovarajućih aktivnosti i strategija za konstruktivno upravljanje sukobima i razrješenje istih sukladno dobrobiti članova obitelji, a posebice onih najranjivijih. Janković (2008.) navodi da pružanje različitih oblika pomoći obiteljima u situacijama potrebe za zaštitom ili rješavanja određenih poteškoća koje ne mogu same riješiti, nužno uključuje i oblik rada temeljen na pravnim postavkama. U tom kontekstu dva su zakona svojevrsno ishodište za razumijevanje okvira postupanja u sustavu socijalne skrbi prema obiteljima; Zakon o socijalnoj skrbi i Obiteljski zakon o čijim će odredbama više biti riječ u nastavku.

Zakon o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, 61/25) polazeći od ciljeva i svrhe socijalne skrbi propisuje kako se socijalna skrb odnosi na organiziranu djelatnost od javnog interesa čiji je jedan od glavnih ciljeva pomoći osobama koje se nađu u nekim nepovoljnim osobnim ili pak obiteljskim okolnostima da kroz prevenciju, pomoć i podršku pojedincima, obiteljima, ali i čitavim skupinama unaprijede kvalitetu vlastitog života. Korisnici socijalne skrbi su, između ostalih i obitelji kojima, bilo zbog narušenih odnosa, bilo zbog nekih dugih nepovoljnih okolnosti, treba stručna pomoć ili neki drugi vid podrške. Ista se osigurava na način da omogućuje dostupnost usluga korisnicima poštujući načelo individualizacije koje podrazumijeva usklađivanje s individualnim potrebama korisnika, a nužno uključuje i njihovo aktivno sudjelovanje.

Kao jedno od važnih načela u navedenom zakonu ističe se i načelo sudjelovanja korisnika u donošenju odluka koje podrazumijeva pravo korisnika na participaciju u cjelokupnom procesu procjene stanja, potreba, a u konačnici i odlučivanja o korištenju određenih usluga. Isto bi se sukladno ovom načelu trebalo odvijati uz dobivanje pravodobnih informacija i adekvatne podrške prilikom donošenja odluka.

Kako navodi Janković (2008.) u radu s obiteljima pažnja stručnjaka u sustavu je usmjerena na razrješavanje kriznih, a nerijetko i hitnih obiteljskih situacija holistički koristeći različite vještine, metode i tehnike uz nadopunu različitim oblicima pomoći i drugih resursa unutar ili izvan istog sustava. Dakle upravo je sustav socijalne skrbi često prvi institucionalni prostor kojem se obitelj uslijed krize, različitih promjena ili sukoba obraća ili je u njega upućena.

Čulo Margaletić (2014.) ističe kako sukobi između članova obitelji predstavljaju pravni sukob, psihološku krizu, ali i krizu odnosa jer ono što u pozadini pravnog spora stoji su u pravilu znatno kompleksniji, višeslojni i duboko ukorijenjeni sukobi iz čega proizlazi da je na rad sa sukobima važno gledati kao na interdisciplinarno područje koje zahtijeva kombinaciju pravnog, psihosocijalnog i savjetodavnog znanja.

Iz navedenog proizlazi da je nužno da stručni radnici sustava socijalne skrbi budu kompetentni za rad s obiteljima koje su u određenoj krizi ili ih obilježavaju sukobljavajući odnosi. Kompetencija je krovni pojam koji u obuhvaća neke elementarnije konstrukte (znanja, vještine, osobine) i isključivo je povezan s radnim mjestom (Kurz i Bartram, 2002.). Žižak (1997.) navodi da profesionalna kompetentnost uključuje tri generalna elementa i to profesionalna znanja, profesionalne vještine te osobne potencijale.

Sladović Franz (2020.) ističe kako se u psihosocijalnom radu također koriste vještine pregovaranja i medijacije i to u različitim okruženjima kao što je grupni rad s korisnicima ili provođenje mjera za zaštitu djece, prilikom rada s adolescentima, starijim osobama, u obiteljskim odnosima i partnerskim vezama. Kruk (1997., prema Rothman i sur., 2001.) ističe kako su rješavanje sukoba i opća praksa socijalnog rada visoko kompatibilni obzirom na korištenje različitih tehnika i metoda rješavanja sukoba, ali i obzirom da obuhvaćaju skup temeljnih vrijednosti kojih bi se praktičari

trebali pridržavati, uključujući samoodređenje korisnika, osnaživanje i profesionalnu kompetenciju.

2.1. Djelatnost Hrvatskog zavoda za socijalni rad

Kako proizlazi iz uvodnog dijela rada, ali i samog naslova istoga, fokus istraživanja jest usko vezan za područne urede Hrvatskog zavoda za socijalni rad i to specifično one u Sisačko-moslavačkoj županiji stoga se smatra važnim pobliže objasniti ustrojstvo i djelatnost ureda kao i profesionalne zadatke stručnih radnika koji su u njima zaposleni.

Sukladno odredbama Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, 61/25) Hrvatski zavod za socijalni rad je javna ustanova koja u okviru svoje djelatnosti obavlja određene poslove kao javnu ovlast, ali i osim toga i druge stručne poslove pa se tako navodi i obiteljska medijacija, koja doduše nije obuhvaćena Statutom Zavoda kao sastavnica stručnog rada zaposlenika.

Sukladno Statutu Hrvatskog zavoda za socijalni rad (NN 134/2022, 9/2024, 140/2024 i 136/2025) zaposlenici Zavoda obavljaju poslove iz nadležnosti u središnjoj jedinici koja je ustrojena kao središnja služba u Zagrebu ili u područnim ustrojstvenim jedinicama koje se ustrojavaju kao županijske službe i područni uredi. Županijske se ustrojavaju za područje svake pojedine jedinice područne odnosno regionalne samouprave i Grada Zagreba te ih je sukladno Godišnjem izvješću o radu Hrvatskog zavoda za socijalni rad, ukupno 21 dok se za obavljanje poslova iz nadležnosti područnih ureda ustrojavaju područni uredi u pravilu za područje jedne ili više općina, jednog ili više gradova ili dijela gradskog područja i njih je ukupno 94. Postoje i regionalni uredi ustrojeni za područje četiri regije.

U regiji Središnje Hrvatske je Županijska služba Sisačko-moslavačke županije sa sjedištem u Sisku, a obuhvaća ukupno 6 područnih ureda i to područne urede Kutina, Petrinja, Novska, Glina, Hrvatska Kostajnica i Sisak.

Na dan 31. prosinca 2025. godine, u Hrvatskom zavodu za socijalni rad bilo je zaposleno ukupno 2.974 radnika. Radnici sa završenim visokoškolskim obrazovanjem čine apsolutnu većinu zaposlenih u Zavodu (80,80%). Preko 90% zaposlenih čine

žene. Od ukupnoga broja radnika, njih 2.580 ili 86,75 % zaposleno je u područnim uredima, a najveći opseg poslova u Zavodu čine stručni poslovi koje sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi obavljaju stručni radnici kojih je na dan 31. prosinca 2025. godine, bilo zaposleno ukupno 2.229 ili 74,95%,

Prema dostupnim podacima, zaključno s posljednjim danom 2025. godine u Područnom uredu Kutina bilo je zaposleno ukupno 21 radnika, od kojih 17 s visokom stručnom spremom, u Petrinji 14, od kojih je 12 visokoobrazovanih, u Područnom uredu Sisak je od 31 ukupno zaposlenih, 27 s visokom stručnom spremom dok je u Novskoj od 16 njih 12 visokoobrazovanih. U Područnom uredu Glina je ukupno 15 zaposlenih, od kojih 13 s visokom stručnom spremom dok u Hrvatskoj Kostajnici taj omjer iznosi 13 naprema 11. Važno je naglasiti da podaci ne pokazuju koliko je od ukupno visokoobrazovanih zaposlenika stručnih radnika obzirom da se iz prakse zna da određeni dio djelatnika s visokom stručnom spremom obavlja druge poslove (npr. računovodstvene) ili su na funkciji upravitelja stoga se može zaključiti da je ukupan broj stručnih radnika po pojedinom uredu nešto manji od iskazanih brojeva.

Unutar područnih ureda stručne poslove sukladno članku 251. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, 61/25) obavljaju stručni radnici i to: socijalni radnik, pravnik, psiholog i socijalni pedagog s položenim stručnim ispitom i odobrenjem nadležne komore za samostalni rad, a iznimno i drugi stručni radnici s odgovarajućom kvalifikacijom (poput edukacijskih rehabilitatora). Poslovi su organizirani unutar sljedećih cjelina: Stručna cjelina Prijemni ured, Stručna cjelina novčanih naknada, Stručna cjelina za djecu, mlade i obitelj i Stručna cjelina za odrasle osobe.

Stručni radnici Zavoda obavljaju poslove temeljem javnih ovlasti, ali i druge stručne poslove, a koji se sukladno Statutu odnose na pružanje prve socijalne usluge, usluge sveobuhvatne procjene i planiranja te pružanje usluga socijalnog mentorstva i savjetovanja.

Opisom poslova radnih mjesta unutar Zavoda taksativno su nabrojani i detaljnije opisani poslovi navedenih stručnih radnika ovisno o stručnoj cjelini na kojoj rade.

U kontekstu ovog rada izdvojeni su sadržajno bitni poslovi vezani uz temu koja je u fokusu, a koji se odnose na kontakt s korisnicima, izradu inicijalne procjene potreba

korisnika i čitavih obitelji kao i pružanje informacija o vrstama i sadržaju usluga, dostupnosti usluga i zadovoljavanju njihovih potreba u sustavu socijalne skrbi i izvan sustava kroz mrežu socijalnih usluga u lokalnoj zajednici. Stručni radnici pomažu korisnicima da zapravo ostvare usluge koje će najbolje odgovoriti na njihove trenutne životne potrebe. Pritom se očekuje da stručni radnici surađuju međusobno, razmjenjuju informacije i saznanja koja su značajna za djelovanje. Ovi poslovi su opisom poslova vezani uz prijemne ureda, ali na području Sisačko-moslavačke županije područni uredi nemaju organizirane prijemne urede pa je ovo profesionalni zadatak zapravo svih stručnih radnika koji dolaze u kontakt s korisnicima.

Nešto specifičniji su poslovi stručnih radnika koji rade na Stručnoj cjelini za djecu, brak i obitelj ponajviše zbog profesionalnih zadataka, a ovisno o struci. Tako su socijalni radnici ujedno i voditelji slučajeva koji provode procjene ugroženosti prava i dobrobiti djece, ali i provode postupke procjenjivanja potreba djece općenito, obavljaju savjetodavni razgovor s korisnicima, informiraju ih, usmjeravaju, koriste instrumente socijalnog rada te uključuju i druge značajne stručnjake u neki konkretan slučaj te daje stručno mišljenje s prijedlogom daljnjeg postupanja i za potrebe postupaka koji se tiču donošenja odluka u vezi s ostvarivanjem roditeljske skrbi i svih drugih bitnih sadržaja vezanih uz istu posebice tijekom razvoda braka. U to se aktivno uključuju u psiholozi čiji opis poslova uz navedeno obuhvaća procjenu odnosa roditelja prema djetetu i kvalitetu emocionalnih veza roditelja i djeteta. Jedan od zadataka stručnjaka ove cjeline jest svakako i izrada individualnih planova promjene, planova postupanja u obitelji i sudjelovanje u izradi sveobuhvatne obiteljske procjene kao i izvješća vezano uz ostvarivanje socijalnih usluga. Stručni radnici ove cjeline; socijalni radnici, pravnici i psiholozi se uključuju i provode postupke obveznog savjetovanja te upućuju korisnike na korištenje socijalnih usluga sukladno njihovim potrebama. Očekuje se da participiraju u radu, daju doprinos u skladu sa svojim stručnim opredjeljenjem te se međusobno nadopunjuju. U svom radu surađuju s drugim stručnim radnicima te upućuju roditelje i djecu drugim pružateljima usluga radi pružanja odgovarajućih usluga te ostvaruju suradnju s drugim stručnim službama koje su uključene u rješavanje obiteljske problematike pa i dionicima izvan sustava socijalne skrbi.

Poslovi stručnih radnika u cjelini koja se bavi odraslim osobama uključuju postupanje vezano uz socijalne usluge za odrasle korisnike uz savjetovanje i pomaganje korisnicima i njihovim obiteljima u prevladavanju poteškoća i nepovoljnih okolnosti povezanih s rizicima poput bolesti, starosti ili smrti člana obitelji. Rad se uvijek temelji na procjeni potreba korisnika uz određivanje svrhe koja se želi postići nekom određenom intervencijom ili postupanjem. Opis poslova naglašava ulogu stručnih radnika koji pruža stručnu pomoć i podršku pojedincu i obiteljima u prevladavanju narušenih obiteljskih odnosa i upućivanje na druge vrste profesionalne pomoći i podrške (poput odlazaka u savjetovalište) te motivira korisnike za promjenu nepovoljne životne situacije i uključivanje u stručni tretman. Uloga je savjetovati i upoznati korisnike, štićenike i obveznike uzdržavanja s odredbama Obiteljskog zakona o obvezama uzdržavanja punoljetne djece prema roditeljima, odnosno djeda i bake kao i mogućnostima ostvarivanja uzdržavanja bračnih drugova i drugih srodnika. Veliki dio stručne podrške se odnosi na zaštitu starijih i nemoćnih osoba, psihički bolesnih odraslih osoba, osoba s invaliditetom kao i drugih skupina korisnika u nepovoljnim životnim okolnostima. Neke od specifičnih intervencija se odnose na iniciranje, vođenje postupaka za koordiniranje i odobravanje socijalnih usluga. Odjel za odrasle je u stručnom radu uvelike usmjeren na savjetodavni rad s osobama koji su u postupku lišenja poslovne sposobnosti, kao i onih koji su lišeni, a u svrhu stvaranja uvjeta za očuvanje i razvoj osobnih mogućnosti i odgovornog odnosa štićenika, skrbnika i članova obitelji.

Neovisno o stručnoj cjelini, a u određenoj mjeri i struci unutar istih, može se zaključiti da je suštinski posao i profesionalan zadatak stručnjaka područnih ureda usmjeren na holistički pristup korisniku i njegovoj obitelji kroz procjene stanja, aktualnih životnih okolnosti, a onda i potreba koje iz istih proizlaze. Postupanje je u svrhu odgovaranja na potrebe korisnika izborom primjerenih intervencija radi minimiziranja rizika i nepovoljnih životnih okolnosti uz povećanje dobrobiti pojedinca i obitelji. U navedenom je vrlo značajan savjetodavni rad, usmjeren na informiranje i motiviranje korisnika na promjenu nepovoljnih životnih okolnosti i korištenje mreže socijalnih usluga u lokalnoj zajednici, ali i uključivanje u druge stručne tretmane. Stoga je važna suradnja unutar područnih ureda, ali i izvan njih, s drugim dionicima.

Konačno, isto ukazuje i na potrebu pružanja pomoći i podrške obitelji u kojima postoje sukobi i narušeni odnosi i to na način koji će omogućiti pronalaženje konstruktivnih rješenja koja mogu doprinijeti smanjenju sukoba i omogućiti bolju komunikaciju između članova obitelji.

3. PRIMJENA OBITELJSKE MEDIJACIJE U RJEŠAVANJU OBITELJSKIH SUKOBA

U kontekstu obiteljskih odnosa, kako navodi Sladović Franz (2020.) obiteljska medijacija predstavlja samostalnu psihosocijalnu intervenciju koja, uz rješavanje konkretnih obiteljskih sukoba putem pregovaranja, ima i važnu preventivnu, edukativnu te osnažujuću funkciju neovisno o pravnim ishodima. Kada se primijeni pravodobno, može zaustaviti eskalaciju sukoba, unaprijediti kvalitetu obiteljskih odnosa i života članova obitelji, spriječiti prekid odnosa i pojavu nasilnih obrazaca ponašanja te olakšati prilagodbe u roditeljskim ulogama (Sladović Franz, 2020.). Također doprinosi boljem prepoznavanju razvojnih potreba djece i drugih ranjivih skupina te smanjenju manipulativnih i neprikladnih ponašanja.

Obzirom na navedeno ima široka područja primjene u situacijama obiteljskih sukoba te Sladović Franz i Branica (2023.) ističu kako se ista najčešće odnosi na područje vezano uz razvode braka i pitanja roditeljstva (između partnera/roditelja), ali je primjenjiva u rješavanju sukoba i sporova i među drugim članovima obitelji poput baka, djedova, braće i slično.

Područja obiteljskog života, a obzirom na sadržaj obiteljske medijacije su mnogobrojna. Primjerice svakodnevni život neke obitelji koji uključuje pitanja vezano uz odgoj i brigu za djecu, način trošenja kućnog budžeta, raspodjelu zaduženja u kućanstvu i slično. Sadržaj obiteljske medijacije mogu biti pitanja odnosa u užoj i široj obitelji poput sukoba roditelja, roditelja i djece, briga o starijoj osobi i sl. Upravo pitanje starijih osoba itekako može biti područje za primjenu obiteljske medijacije kao na primjer kod odlučivanja o svakodnevnoj brizi starije osobe koja živi sama, a više ne može samostalno brinuti o vlastitim potrebama pa je važno donijeti odluke oko primjerice odlaska u dom umirovljenika ili ostanka u domu uz raspodjelu odgovornosti među djecom. Područje vezano uz odlučivanje o roditeljstvu i načina njegova ostvarivanja u situacijama neplodnosti ili donošenja odluka o posvojenju. Široko područje se dakako odnosi na ono povezano s razvodom braka; odvojeni život prije razvoda kao i život poslije razvoda koji sa sobom može donijeti nova pitanja vezano uz roditeljsku skrb, preseljenje ili nove partnerske veze. Uz to se veže i područje imovina i financija; podjela bračne stečevine, dogovor oko nastalih dugovanja i slično,

ali i područje koje je usko povezano, a tiče se pitanja o ostvarivanju roditeljske skrbi (stvaranje plana, posebne obveze roditelja oko zdravstvenih, obrazovnih i drugih pitanja vezano uz djecu). Autorice navode i područje tzv. netradicionalne medijacije koja uključuje pitanja u obiteljskim odnosima pripadnika LGBTIQ zajednica.

Čulo Margaletić (2014.) ističe kako obiteljska medijacija može biti vrijedna opcija u rješavanju obiteljskih sporova jer pridonosi samoodređenju sudionika i sposobnosti da međusobno komuniciraju, promiče najbolji interes djece i k tome se odražava na redukciju gubitaka povezanih s rješavanjem obiteljskih sporova; bilo da je o riječ o materijalnim ili nematerijalnim (npr. emocionalnim) gubitcima.

Uz navedeno, u literaturi (Roberts, 2008.; Breber i Sladović Franz, 2014.; Čulo Margaletić, 2014.) su prepoznate višestruke prednosti primjene obiteljske medijacije u rješavanju obiteljskih sukoba koje se mogu sustavno sagledati na individualnoj, obiteljskoj i društvenoj razini, pri čemu se posebno ističe njezina učinkovitost u odnosu na sudske postupke.

Jedna od temeljnih prednosti odnosi se na činjenicu da odluke donose sami sudionici na koje se te odluke neposredno odnose, čime se zadržava autonomija, jača osjećaj kontrole nad vlastitim životom što to u konačnici pridonosi većoj odgovornosti sudionika i povećava vjerojatnost provedbe postignutog sporazuma jer su u pravilu prilagođeni stvarnim potrebama sudionika.

Nadalje, obiteljska medijacija usmjerena je na budućnost te na konkretne interese i potrebe svih članova obitelji, osobito djece. Time se potiče razvoj konstruktivnih rješenja koja pridonose dobrobiti cijele obitelji, medijacija ujedno omogućuje donošenje sporazuma koji se mogu naknadno prilagođavati promjenama životnih okolnosti (Breber i Sladović Franz, 2014.).

Sudionici kroz proces medijacije razvijaju vještine nenasilne komunikacije, pregovaranja i zajedničkog donošenja odluka, što dugoročno unapređuje kvalitetu njihovih međusobnih odnosa, osobito u kontekstu trajnog roditeljskog partnerstva nakon prekida partnerskog odnosa. Osim toga, medijacija olakšava izravnu i povjerljivu komunikaciju između stranaka, čime se smanjuje mogućnost nesporazuma i potiče razvoj suradničkih odnosa. Sudionici kroz proces medijacije razvijaju

sposobnosti samostalnog rješavanja budućih nesuglasica, što doprinosi dugoročnom održavanju stabilnih odnosa.

Važna prednost medijacije očituje se i u njezinoj sposobnosti da obuhvati pravne, emocionalne, etičke i praktične dimenzije obiteljskih sporova. Za razliku od pravnog postupka koji je ograničen na primjenu pravnih normi, medijacija omogućuje sudionicima da sami definiraju pitanja i prioritete, uključujući i one koji nemaju pravnu relevantnost, ali su za njih osobno značajni. U usporedbi sa sudskim postupcima, medijacija se pokazuje kao brži, ekonomičniji i manje stresan način rješavanja sporova. Izbjegavanje dugotrajnih i često konfliktnijih sudskih procesa, kao i smanjenje potrebe za angažmanom odvjetnika, doprinosi učinkovitijem i pristupačnijem rješavanju sporova (Roberts, 2008.).

Osim na individualnoj i obiteljskoj razini, prednosti obiteljske medijacije očituju se i na društvenoj razini. Postizanje sporazuma dobrovoljnim putem smanjuje potrebu za intervencijom državnih institucija, čime se rasterećuje pravosudni sustav i ograničava zadiranje u obiteljsku autonomiju. Važno je pritom naglasiti da obvezatnost medijacije (koja postoji u brojnim pravnim sustavima te je donedavno bila integrirana i u hrvatski zakonodavni okvir) podrazumijeva obvezu pristupanja postupku, ali ne i obvezu postizanja sporazuma, čime se dodatno štiti sloboda odlučivanja sudionika.

Prije sudskog postupka, koji uvijek postoji kao opcija važno je strankama u sukobu pružiti mogućnost, poticaj i podržati ih u nastojanju da sami dođu do rješenja koja će naposljetku najbolje odgovarati njihovim željama i interesima jer se pokazalo da su rješenja postignuta na ovakav način održivija, ne zahtijevaju neke oblike daljnjih intervencija iako se u praksi događa da roditelji ne prihvataju niti odluke suda ili drugih tijela pa nezadovoljstvo rezultira pokretanjem novih sporova što direktno utječe na dobrobit djeteta. Međutim, odluke koje roditelji donose sporazumno imaju veće izgleda da će se održati te pridonijeti zaštiti interesa djeteta (Čulo Margaletić, 2014.).

4. OBITELJSKA MEDIJACIJA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI: ZAKONODAVNI OKVIR I STATISTIČKI POKAZATELJI

Ovo poglavlje prikazuje obiteljsku medijaciju kroz prizmu dva glavna propisa; Zakona o socijalnoj skrbi i Obiteljskog zakona koji čine glavni zakonodavni okvir za stručni i profesionalni rad stručnjaka područnih ureda zavoda za socijalni rad. Nastavak donosi prikaz značajnih statističkih podataka kao i trendova primjene obiteljske medijacije u kontekstu sustava socijalne skrbi.

4.1. Obiteljska medijacija u Zakonu o socijalnoj skrbi

Na sadržajnoj razini socijalne usluge obuhvaćaju one aktivnosti čija je namjena prepoznavanje, prevencija i rješavanje problema pojedinca ili obitelji i u konačnici poboljšanje kvalitete života. U okviru aktualnog Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, 61/25) propisano je ukupno petnaest socijalnih usluga od kojih je jedna obiteljska medijacija. U pravilu se usluge priznaju ili pak odobravaju na temelju sveobuhvatne procjene potreba korisnika, ali i rizika, odnosno snaga obitelji i resursa koji postoje u lokalnoj zajednici, a u skladu s individualnim planom promjene ili planom intervencija u svrhu osnaživanja i bolje socijalne uključenosti. Izuzetak od pravila se odnosi na usluge savjetovanja koje pružaju stručni radnici unutar područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad, prvu socijalnu uslugu, ali i uslugu obiteljske medijacije. Većina socijalnih usluga se pruža na temelju izdanih uputnica od strane HZSR-a, a iznimka su usluge smještaja i organiziranog stanovanja koje se pružaju temeljem rješenja.

Zakonodavac kao pravnu osnovu za pružanje pojedinih socijalnih usluga predviđa mogućnost pružanja istih temeljem tzv. ugovora o pružanju socijalne usluge, a isti se odnosi na ugovor između korisnika i pružatelja usluge. U tom slučaju propisano je da korisnik sam bira i socijalnu uslugu i pružatelja s kojim će sklopiti ugovor, ali i da u tom slučaju korisnik u cijelosti snosi trošak usluge.

Iz dostupnih podataka sa službenih mrežnih stranica Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike u Registar pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi upisano je ukupno pet pružatelja socijalne usluge obiteljske

medijacije. Dakle isti imaju važeće rješenje o ispunjavanju mjerila za pružanje navedene socijalne usluge. Riječ je pravnim osobama: „Krugovi, centar za edukaciju, savjetovanje i humanitarno djelovanje“, „Matica umirovljenika Daruvar“, „Društvo za psihološku pomoć“, „Udruga za pomoć žrtvama Bijeli krug Hrvatske“ te Obiteljski centar koji je prema dostupnim podacima jedini u mreži pružatelja usluga te korisnici uslugu obiteljske medijacije mogu koristiti temeljem uputnice Zavoda i za njih je ista u potpunosti besplatna.

Obiteljska medijacija je u Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, 61/25) definirana kao socijalna usluga kojom se u strukturiranom procesu rješavaju sukobi i sporna pitanja koja postoje između članova obitelji, a u navedenom procesu korisnicima pomaže obiteljski medijator. Dakle, svrha usluge je da u periodu koliko usluga može trajati, a to je 6 mjeseci koji uključuju tri do osam medijacijskih susreta, članovi obitelji postignu sporazum pregovaranjem o spornim pitanjima. Istu pruža obiteljski medijator u Obiteljskom centru ili kod drugih pružatelja usluga koji sukladno odredbama mogu biti dom socijalne skrbi, udruga, vjerska zajednica i druga pravna osoba ili pak fizička osoba kao obrtnik uz uvjet da je upisana u Registar obiteljskih medijatora.

U Nacionalnom planu za razvoj socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. godine obiteljska medijacija se spominje svega jednom u kontekstu izvaninstitucijskih usluga koje pružaju centri (podrazumijeva obiteljske centre i nekadašnje centre za socijalnu skrb, danas područne urede) uz neke druge usluge (savjetovanje i pomaganje), mjere i ovlasti.

Obiteljska medijacija se na popisu socijalnih usluga prvi puta našla u Zakonu o socijalnoj skrbi iz 2011. godine gdje je propisana kao usluga koja ima za cilj postizanje sporazuma o neriješenim sporovima i sukobima, a za dobrobit cijele obitelji. Za istu je bilo predviđeno vremenski ograničeno razdoblje od najduže tri mjeseca u kom periodu se očekivalo postizanje sporazuma oko neriješenih obiteljskih pitanja, u skladu s individualnim planom promjene ili prema odluci suda. Uslugu su mogli pružati stručni radnici tadašnjeg Zavoda (poslije centara za socijalnu skrb, a danas ponovno Zavod s područnim uredima), obiteljskog centra i drugih pravnih i fizičkih osoba koje su za to pribavile odobrenje za rad tzv. licencijsku.

Autorice Breber i Sladović Franz (2014.) ističu kako je intencija zakonodavca bila ponuditi obiteljsku medijaciju kao socijalnu uslugu koja je preventivnog karaktera, a čiji je cilj pomoći obiteljima u dobrovoljnom rješavanju sukoba i provedbi postignutih sporazuma neovisno o tome je li nužno ili ne sporazum dostaviti sudu radi potvrde ovršnosti. Zakon o socijalnoj skrbi iz 2013. godine ponovno u popisu socijalnih usluga nema navedenu obiteljsku medijaciju čime je propuštena ona svrha poticanja na pravovremeno korištenje pregovaranja i medijacije, a ujedno se i izgubio preventivni karakter jer se ista smatra značajnom metodom pomaganja obiteljima u krizi s obzirom da su sukobljavajući obiteljski odnosi često ishodište ili posljedica drugih socijalnih rizika.

Stupanjem na snagu Izmjena i dopuna Zakona o socijalnoj skrbi (NN 98/19) u prosincu 2019. godine obiteljska medijacija je ponovno uvrštena na popis socijalnih usluga, a zakonodavac je tada predvidio da istu može pružati centar za socijalnu skrb odnosno obiteljski medijator upisan u Registar obiteljskih medijatora.

Unatoč tome, prema dostupnim Godišnjim statističkim izvješćima o primijenjenim pravima socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj čini se da u periodu od 2019. pa sve do 2022. godine korisnici nisu upućivani na korištenje obiteljske medijacije kao socijalne usluge već se u izvješćima vodi statistički podatak o broju bračnih parova koje je centar za socijalnu skrb uputio u postupak obiteljske medijacije, a u okviru obiteljsko pravne zaštite, odnosno sukladno odredbama tada važećeg Obiteljskog zakona. Tako je, prema službenim podacima 2019. godine upućeno ukupno 1 314 parova; u 2020. godini ukupno 1 129 parova, 2021. godine je upućeno 1 287 parova, dok je 2022. godine ta brojka iznosila 1 428.

Analizirajući dostupne podatke da se zaključiti da od ukupno upućenih bračnih parova u postupak obiteljske medijacije, otprilike četvrtina, a pojedinih godina i gotovo trećina njih je nakon provedenog postupka obiteljske medijacije postigla sporazum o zajedničkoj roditeljskoj skrbi. Konkretno, 2019. godine je nakon provedene obiteljske medijacije postignuto 401 sporazuma, 2020. godine 316, 2021. godine 290, dok je 2022. godine ukupno 368 sporazuma o zajedničkoj roditeljskoj skrbi postignuto nakon provedenog postupka obiteljske medijacije.

Podaci pokazuju da je 2022. godine pružena ukupno 1 201 socijalna usluga obiteljske medijacije za ukupno 622 korisnika i to od strane tadašnjeg centra za socijalnu skrb i obiteljskih centara koji su u navedenom periodu bili zapravo integrirani u jedinstveni sustav. Međutim postavlja se pitanje na što se konkretno odnosio ovaj statistički podatak, odnosno način dokumentiranja istoga, a uzevši u obzir da je i tom periodu bio na snazi Obiteljski zakon koji je u bitnome propisivao obligatornost prvog susreta prije pokretanja postupaka razvoda braka u kojem postoje zajednička maloljetna djeca, a roditelji nisu postigli sporazum, odnosno izradili plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi.

Stupanjem na snagu novog Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, 61/25) dana 17.02.2022. godine dogodile su se značajne promjene u vidu razdvajanja i novog ustroja na način da djelatnost socijalne skrbi obavljaju odvojene ustanove: Zavod i Obiteljski centar. Obiteljska medijacije ostaje na popisu socijalnih usluga koje se sada pružaju temeljem uputnica koje izdaje Zavod, odnosno područni uredi Zavoda, a za provođenje same usluge je nadležan obiteljski medijator u Obiteljskom centru ili kod drugih pružatelja usluga koji sukladno odredbama mogu biti dom socijalne skrbi, udruga, vjerska zajednica i druga pravna osoba ili pak fizička osoba kao obrtnik uz uvjet da je upisana u Registar obiteljskih medijatora.

Od tada Godišnja statistička izvješća više ne prate broj upućenih parova u postupak obiteljske medijacije već pružaju podatak o broju socijalnih usluga obiteljske medijacije. Pa su tako sukladno statističkim podacima, u 2023. godini područni uredi na području cijele RH izdali 22 uputnice za navedenu socijalnu uslugu, naredne godine, 2024. godine je izdano 11 uputnica dok prema podacima za 2025. godinu ta brojka iznosi 40.

Dakle gotovo paralelno s uključivanjem i isključivanjem obiteljske medijacije iz košarice socijalnih usluga reguliranih Zakonom o socijalnoj skrbi u periodu od 2014., odnosno 2015. godine pa do samog konca 2023. godine događaju se značajniji iskoraci u primjeni postupaka obiteljske medijacije u području rješavanja obiteljskih sukoba. Isti su direktno povezani s promjenama u području obiteljskog zakonodavstva.

4.2. Obiteljska medijacija u Obiteljskom zakonu

Obiteljski zakon (NN 103/15) je obiteljsku medijaciju definirao kao postupak koji ima za cilj sporazumno rješavanje sporova iz obiteljskih odnosa uz pomoć jednog ili više obiteljskih medijatora koji su sukladno zakonskom određenju nepristrane i posebno educirane osobe upisane u registar obiteljskih medijatora. Dakle, primarna svrha u tom smislu jest bila postizanje plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi kao i drugih sporazuma u vezi s djetetom uz napomenu da se u postupku obiteljske medijacije uključene stranke mogu sporazumjeti i drugim spornim pitanjima bilo da je riječ o onima neimovinske ili pak imovinske naravi. Tada su propisane i iznimke, odnosno slučajevi kada se ne provodi obiteljska medijacija, a koji uključuju situacije u kojim prema procjeni stručnog tima tadašnjeg centra za socijalnu skrb¹ ili obiteljskog medijatora nije moguće ravnopravno sudjelovanje bračnih drugova u postupku medijacije i to zbog obiteljskog nasilja kao i u situacijama kada su potencijalni sudionici osobe lišene poslovne sposobnosti, a pritom nisu u stanju shvatiti značenje i pravne posljedice postupka pa ni kada se on provodi uz stručnu pomoć. Nadalje, u još dva slučaja je propisano da se ne provodi obiteljska medijacija: ukoliko su jedan ili oba bračna druga nesposobni za rasuđivanje i ukoliko bračni drug ima nepoznato prebivalište i boravište. Zakon propisuje da se prethodno navedene odredbe na odgovarajući način primjenjuju i na ostale članove obitelji koji mogu sudjelovati u postupku obiteljske medijacije, a ista se može provoditi neovisno o sudskom postupku.

Sladović Franz (2020.) kao jedan od nekoliko relevantnih elemenata takvog zakonskog rješenja vidi određivanje obveznog prvog susreta s obiteljskim medijatorom tijekom ili nakon kojeg na sudionicima zapravo počiva odluka hoće li nastaviti s postupkom medijacije ili će svoje obiteljske sporove rješavati sudskim putem. Isto je predstavljeno kao poticanje sporazumnog rješavanja sporova iz obiteljskih odnosa, ali i kao procesna pretpostavka parničnog postupka razvoda braka obzirom da je zakonodavac propisao obvezni sastanak kod obiteljskog medijatora onim bračnim parovima koji imaju zajedničku maloljetnu djecu, a u postupku obveznog savjetovanja koji mu zapravo prethodi nisu postigli plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi.

¹ Sadašnji Područni uredi Hrvatskog zavoda za socijalni rad

Međutim još Poretti (2015.) ukazuje na zakonske razlike koje se odnose na bračne odnosno izvanbračne drugove koji u postupku obveznog savjetovanja ne postignu plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi. Naime, roditelji koji prekidaju izvanbračnu zajednicu mogu, ali i ne moraju pristupiti prvom sastanku obiteljske medijacije dok je bračnim drugovima to pravna obveza jer, u suprotnom, ne mogu podnijeti tužbu za razvod braka.

Barišić (2024.) navodi kako je upravo ta obveznost prvog susreta s obiteljskim medijatorom donijela dosta prijemora u pogledu zakonitosti navedenog zakonskog rješenja na način da su uglavnom struka i pobornici obiteljske medijacije isticali da prvi susret s obiteljskim medijatorom sadržajno zapravo odgovara tzv. predmedijacijskom postupku, iako iz nekog razloga nije takvim određen u zakonskom uređenju. Dok su s druge strane, protivnici takvog rješavanja obiteljskih sporova isticali da je na taj način propisana obiteljska medijacija u suprotnosti sa Ustavom Republike Hrvatske polazeći od postavke kako je obiteljska medijacija dobrovoljna po naravi, a ovakvim se uređenjem izravno krši to načelo čineći ju prisilnom po zakonodavčevoj odluci obzirom je sudjelovanje u obiteljskoj medijaciji bio potrebna predradnja prije pokretanja postupka. Dakle, pobornici medijacije su isticali kako se zapravo ne krši načelo dobrovoljnosti obzirom je obavezan samo prvi susret u kojem se sudionike upoznaje sa samim postupkom, prednostima takvog načina rješavanja sporova u odnosu na sudski postupak dok u konačnici odluka o sudjelovanju zapravo ostaje na sudionicima medijacije. Unatoč prethodno navedenom, ovakvo zakonsko uređenje će ostati na snazi gotovo cijelo desetljeće do konca 2023. i početka 2024. godine, odnosno do stupanja na snagu Izmjena i dopuna Obiteljskog zakona (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23) donesenim temeljem Odluke i Rješenja Ustavnog suda Republike Hrvatske (NN 49/23) koji je pojedine odredbe Obiteljskog zakona ukinuo ili preinačio, a konkretno obveza prvog sastanka s obiteljskim medijatorom prije pokretanja postupka radi razvoda braka više ne postoji. Bitnu razliku čini i nova odredba prema kojoj se obiteljska medijacija ne provodi u slučajevima postojanja tvrdnji o obiteljskom nasilju te se ne ostavlja prostor (kao ranijim zakonskim rješenjem) da se ipak prethodno radi procjena stručnog tima područnog ureda ili obiteljskog medijatora o mogućnosti odnosno nemogućnosti za ravnopravno sudjelovanje bračnih drugova zbog obiteljskog nasilja.

Obzirom na prethodno navedene okolnosti kao i značajne sustavne i zakonodavne promjene, u nastavku slijedi detaljnija analiza vezano uz kretanje broja provedenih postupaka obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi.

4.3. Statistički pokazatelji i trendovi primjene obiteljske medijacije

Početak 2022., a onda i 2023. godine je u organizacijskom i upravljačkom smislu za sustav socijalne skrbi bila svojevrsna prekretnica. Dugo najavljivana reforma tog sustava donijela je novi Zakon o socijalnoj skrbi koji je stupio na snagu 17.02.2022. godine, a koji je predvidio razdvajanje obiteljskih centara i tadašnjeg centra za socijalnu skrb u zasebne javne ustanove uz značajnu centralizaciju. Tako je zakonom propisano ustrojavanje Hrvatskog zavoda za socijalni rad s područnim uredima, počevši od 01.01.2023. godine, ali i ustrojavanje Obiteljskog centra s tzv. područnim službama. Isto je dovelo do diferencijacije rada, što se u zakonom propisanom i praktičnom, provedbenom smislu odrazilo i na samu uslugu obiteljske medijacije.

Izvješća o radu Obiteljskog centra u promatranom razdoblju od 2023. do 2025. godine pokazuju trend pružanja usluge obiteljske medijacije koji jasno prati promjene na zakonodavnoj razini koje su se onda neminovno odrazile i na provedbu same usluge. Prve godine rada, od novog ustroja, 2023. godine obiteljska medijacija čini 12% svih usluga koje je pružio Obiteljski centar. Od ukupno pruženih 989 usluga obiteljske medijacije, iste se u 91% slučajeva provode s ciljem izrade plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi, a preostale se odnose na drugi sadržaj, ali vezano uz partnere s nerazriješenim spornim pitanjima. Kada se pogledaju podaci izdvojeno za Sisačko-moslavačku županiju, obiteljska medijacija čini 3% ukupno pruženih usluga korisnicima; točnije 2023. godine je pruženo ukupno 35 usluga za 44 korisnika, a od toga su se svega četiri usluge odnosile na pitanja koja se ne tiču direktno izrade plana o roditeljskoj skrbi, ali se prema podacima odnose na partnere s nerazriješenim pitanjima. Nadalje, podaci pokazuju da je u 2024. godini pruženo ukupno 731 usluga obiteljske medijacije za ukupno 593 korisnika čime navedene godine obiteljska medijacija čini 2% svih pruženih usluga, a koristi ju 2% korisnika. Riječ je o smanjenju od 26% u 2024. godini, a koje, kako se navodi u samom izvješću, uzrokuje promjena propisa i uklanjanja obveznog provođenja medijacije u postupcima razvoda braka. Pad

se bilježi i na području Sisačko-moslavačke županije gdje su pružene ukupno 24 usluge za 18 korisnika. Službeno izvješće o radu Obiteljskog centra za 2025. godinu govori da u odnosu na 2024. godinu, ukupan broj svih pruženih usluga bilježi rast za 20%, a broj korisnika za 79% dok se u odnosu na prvu godinu rada, 2023. godinu, broj korisnika utrostručio, a broj usluga povećao 1,6 puta. Međutim isti trend se nipošto ne odnosi na usluge obiteljske medijacije koja sada s brojkom od 445 usluga za ukupno 408 korisnika čini svega 1% usluga pri čemu se u 79% slučajeva provodi s ciljem izrade plana zajedničke roditeljske skrbi, 18% su ostali razlozi, a 2% podjela bračne stečevine. Sličan trend se odnosi i na Sisačko-moslavačku županiju u kojoj je tijekom 2025. godine pruženo ukupno 17 usluga obiteljske medijacije za 19 korisnika i ponovno dominantno s ciljem izrade plana roditeljske skrbi i ponešto vezano uz druga pitanja sukobljenih partnera.

Još je Majstorović (2017.) pišući o obiteljskoj medijaciji reguliranoj kroz tada važeći Obiteljski zakon istaknula da bi mogućnost sudjelovanja stranaka u predmedijacijskom postupku bila iznimno mala ukoliko ne bi postojala nikakva obveza stranaka objašnjavajući to slikovito da ukoliko nema „prisile“, stranke bi često odabrali nepristupanje postupku otklanjajući uopće mogućnost da ih se informira o prednostima alternativnog rješavanja spora.

Gledajući iz ove perspektive, s vremenskim odmakom i značajnim zakonskim izmjenama evidentno je da je ova pretpostavka bila točna. Posljednje Izvješće o radu Obiteljskog centra (ono za 2025. godinu) govori u prilog daljnjem padu broja korisnika i usluga pa je u usporedbi s prvom godinom rada (i posljednjom u kojoj su na snazi bile „stare“ odredbe Obiteljskog zakona) prepolovljen broj pruženih usluga obiteljske medijacije (s 989 na 445 usluga) pa projekcije koje se navode u izvješću ukazuju da se nastavkom ovakvih trendova očekuje gotovo potpuni prekid pružanja usluga u narednim godinama.

I ranije preporuke stručnjaka (Čulo Margaletić, 2014.; Branica, 2020. i 2020a.; Sladović Franz, 2020., Barišić, 2024.) su polazile od važnosti promoviranja obiteljske medijacije kao stručne intervencije i socijalne usluge kako među stručnjacima tako i među građanima/korisnicima koji su nedovoljno informirani o postupku i prednostima

istoga. Navedeno se, obzirom na analizirane trendove i praksu i dalje nameće kao imperativ.

Dakle, unatoč prepoznatim prednostima obiteljske medijacije kao preventivne, edukativne i osnažujuće intervencije, evidentan je kontinuirani pad njezine primjene, što potvrđuju i statistički podaci o značajnom smanjenju broja pruženih usluga na području cijele države, a Sisačko-moslavačka županija ni po čemu nije iznimka. Istodobno, stručne preporuke naglašavaju važnost njezina korištenja, no praksa pokazuje ograničenu implementaciju i nedovoljnu integriranost u svakodnevni rad stručnjaka što otvara pitanja dostupnosti, prepoznatljivosti i praktične primjene obiteljske medijacije kao socijalne usluge ili općenito stručne intervencije. Kao važan čimbenik ističe se i nedostatna informiranost, kako korisnika tako i stručnjaka, pri čemu se razina znanja i osviještenosti stručnih radnika pokazuje ključnom za prepoznavanje i korištenje medijacije kao alternative sudskim postupcima, ali i način djelovanja unutar sustava socijalne skrbi u radu s obiteljima. Konačno, navedeno upućuje na potrebu sustavne analize potencijala za širu implementaciju u praksi socijalne skrbi.

U kontekstu ovoga rada polazi se od pretpostavke da iskustva stručnih radnika Hrvatskog zavoda za socijalni rad mogu pružiti vrijedan uvid u postojeću praksu rada s obiteljskim sukobima te u mogućnosti primjene obiteljske medijacije kao profesionalne intervencije uz analizu potencijala za obuhvatniju i širu primjenu obiteljske medijacije unutar sustava socijalne skrbi.

5. CILJ I ISTRAŽIVAČKA PITANJA

Cilj istraživanja je steći uvid u iskustva stručnih radnika područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad u Sisačko-moslavačkoj županiji u području rada s obiteljskim sukobima i opisati mogućnosti primjene obiteljske medijacije.

U skladu s navedenim ciljem postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Kako stručni radnici opisuju obiteljske sukobe s kojima se susreću u svakodnevnoj praksi?
2. Kako stručni radnici opisuju vlastite kompetencije za rješavanje obiteljskih sukoba?
3. Kako stručni radnici opisuju spremnost za upućivanje korisnika u postupak obiteljske medijacije?

6. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

U skladu s postavljenim ciljem istraživanja i s njim povezanim istraživačkim pitanjima, korišten je kvalitativni istraživački pristup s ciljem dubljeg razumijevanja iskustava stručnih radnika u radu s obiteljskim sukobima te mogućnosti primjene obiteljske medijacije. Naime, prema Milasu (2009.) kvalitativno istraživanje je pristup koji nudi dublji opis pojave koja se istražuje, odnosno proučava fenomene u njihovom prirodnom okruženju nastojeći im dati smisao kao i tumačenje u skladu sa značenjem koje im pridaju ljudi te je glavni cilj detaljnije opisivanje i tumačenje kao način potpunijeg i dubljeg razumijevanja istraživane pojave.

6.1. Metoda i postupak prikupljanja podataka

Županijskom čelniku Sisačko-moslavačke županije je upućen dopis te predstavljena svrha istraživanja uz zamolbu da isti bude proslijeđen svim područnim uredima u županiji, odnosno stručnim radnicima koji rade u jednoj od dvije navedene stručne cjeline, uz poziv da se uključe u istraživanje. Naime, očekivalo se da obzirom na opseg poslova, problematiku i korisničke skupine s kojima svakodnevno rade, stručni radnici posjeduju relevantno iskustvo i informacije potrebne za dobivanje odgovora na istraživačka pitanja. Uz navedeno, zamoljeno je da se odazovu stručni radnici iz svih područnih ureda i to jedan do dva kako bi bili zastupljeni svi uredi odnosno stručne cjeline. Na takav način se uključilo ukupno 8 stručnih radnika koji su sudjelovali u fokus grupi. Sudjelovali su stručni radnici iz svih područnih ureda osim Područnog ureda Hrvatska Kostajnica zbog organizacijskih razloga.

Podaci su prikupljeni putem fokus grupe, što je omogućilo interakciju među sudionicima i potaknulo razmjenu iskustava, stavova i percepcija relevantnih za istraživački problem obzirom da se fokus grupe u kvalitativnim istraživanjima i provode kao posebna tehnika grupnog razgovora koja omogućuje dublje spoznavanje istraživane pojave koristeći grupnu dinamiku (Milas, 2009.) U lipnju 2026. godine je organizirana fokus grupa koja je vođena online putem ZOOM platforme te je trajala oko 120 minuta. Prije same provedbe, sudionice su kontaktirane putem e-maila radi dogovora oko termina, a kom prilikom su još jednom upoznate sa svrhom istraživanja.

Na samom početku je izdvojeno vrijeme radi detaljnijeg pojašnjenja cilja istraživanja, ali i postupanja s dobivenim podacima. Naime, od sudionica je zatražena usmena suglasnost za snimanje uz objašnjenje da će se snimka koristiti isključivo u svrhu izrade transkripta i daljnje analize podataka. Ujedno su upoznate da će se prilikom prezentiranja podataka posebna pažnja voditi oko osiguravanja anonimnosti te će svakoj sudionici biti dodijeljena oznaka. Imale su prostor za postavljanje pitanja, ali i priliku da na samom početku ili tijekom fokus grupe slobodno odustanu od sudjelovanja. Sve sudionice su dale usmenu suglasnost za sudjelovanje i bile aktivno uključene u cijeli proces.

Nakon što je fokus grupa provedena, snimljeni zapis je transkribiran u tekstualni oblik te je svakoj od sudionica dodijeljena oznaka (slovo S i redni broj od 1-8). Zapis je privremeno pohranjen na računalo istraživačice, a potom i obrisano.

Korišten je ranije izrađen polustrukturirani protokol za fokus grupu koji je uključivao uvodni dio (sve podatke koje je važno proći sa sudionicama vezano uz istraživanje, ali i način rada u ovoj fokus grupi) kao i otvorena pitanja osmišljena kako bi se istražila obilježja obiteljskih sukoba s kojima se stručni radnici susreću u svakodnevnoj praksi, kompetencija kojima se služe u radu, ali i da bi se bolje razumjela spremnost stručnjaka za upućivanje korisnika u obiteljsku medijaciju.

Dakle pitanja su strukturirana prema istraživačkim pitanjima na način da je prva skupina pitanja bila vezana uz opise obiteljskih sukoba pa su sudionice bile pozvane da navedu s kojim se sukobima susreću u svakodnevnom radu s korisnicima, oko čega se sukobljavaju i tko su sukobljene strane. Korištena su pitanja poput: „Koji su najčešći uzroci ili povodi sukoba među članovima obitelji vaših korisnika?“ ili „Kako se ti sukobi najčešće manifestiraju? Kako se ponašaju korisnici u sukobu?“. Dana im je mogućnost da na nekom primjeru iz prakse detaljnije opišu koje komunikacijske obrasce ili ponašanja prepoznaju kod svojih korisnika.

Druga skupina pitanja je bila usmjerena ka istraživanju i detaljnijim opisima kompetencija koje stručni radnici koriste za rješavanje obiteljskih sukoba pa su tako upitani koje vještine i znanja smatraju svojim najjačim adutima kada smiruju ili rješavaju neki sukob. Pozvani su da reflektiraju o svojim osjećajima koji se javljaju u situacijama kada pred njima stoje sukobljeni članovi uz propitivanje vlastite

spremnosti za rad s pojedinim korisnicima i osvrt na ono što im je posebno teško ili izazovno u radu, odnosno što im najviše pomaže. Osim navedenog upitani su i o metodama i korištenim intervencijama koje im stoje na raspolaganju za rad s obiteljskim sukobima.

Treća skupina pitanja istražuje spremnost stručnih radnika na upućivanje korisnika u postupak obiteljske medijacije pa su s tim u vezi upitani što znaju o obiteljskoj medijaciji i koliko su uopće informirani o samom postupku. Postavljena su im pitanja poput: „Na koji način informirate i upućujete korisnike u obiteljsku medijaciju?“. Obzirom na skromna iskustva o kojima su govorili daljnja pitanja su se odnosila na promišljanje o razlozima i preprekama zbog kojih rjeđe upućuju korisnike. Ujedno je od sudionica zatraženo da komentiraju zakonske izmjene vezano uz obiteljsku medijaciju te da daju svoj osvrt na trendove smanjenja broja postupaka koji su im ukratko prezentirani. U konačnici su im postavljena pitanja usmjerena na budućnost na način da odgovore na pitanja: „Što bi se trebalo promijeniti da vi više upućujete korisnike u obiteljsku medijaciju?“; „Što bi se trebalo promijeniti u sustavu socijalne skrbi da bi se ista šire i obuhvatnije primjenjivala?“.

6.2. Sudionici istraživanja

Ciljanu populaciju ovog istraživanja predstavljaju stručni radnici zaposleni u područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad na području Sisačko-moslavačke županije te se pri njihovom odabiru koristio prigodni uzorak. Naime, ključni kriteriji za uključivanje su se odnosili na mjesto rada pri čemu je bilo važno da su sudionici zaposleni u jednom od ukupno šest područnih ureda na području Sisačko-moslavačke županije; Sisak, Kutina, Novska, Petrinja, Glina i/ili Hrvatska Kostajnica te da svoj svakodnevni posao obavljaju unutar jedne od dvije uključene stručne cjeline: Stručnoj cjelini za odrasle osobe ili Stručnoj cjelini za djecu, brak i obitelj te se u svom radu susreću s obiteljskim sukobima.

U fokus grupi sudjelovalo je 8 sudionica, tri iz Područnog ureda Sisak, dvije iz Područnog ureda Petrinja te po jedna iz Područnih ureda Kutina, Novska i Glina. Od navedenih su najzastupljenije bile socijalne radnice, njih ukupno 5, dvije pravnice i

jedna psihologinja. Tri sudionice rade u Stručnoj cjelini za odrasle osobe, tri u Stručnoj cjelini za djecu, brak i obitelj dok preostale dvije sudionice zbog organizacijskih razloga unutar svojih područnih ureda aktualno rade na obje stručne cjeline. Dob sudionica varira između 26 i 52, s prosjekom od 38,5 godina dok radni staž sudionica u okviru sustava socijalne skrbi se kreće od 2 do 25 godina s prosječnim trajanjem od 9 godina.

6.3. Obrada i analiza podataka

Prikupljeni podaci obrađeni su metodom induktivne tematske analize. Tematska analiza je prema autorima Braun i Clarke (2006.) metoda za identificiranje, analiziranje i izvještavanje o obrascima, odnosno temama unutar skupa dobivenih podataka te je isto moguće činiti na dva načina: induktivno ili deduktivno. U ovom slučaju je korišten induktivni pristup, odnosno „odozdo prema gore“ prema kojem su teme koje se identificiraju povezane sa samim podacima, a što uključuje proces kodiranja podataka bez pokušaja da ih se uklopi u unaprijed postojeći okvir kodiranja ili u istraživačeve analitičke pretpostavke. U tom smislu, takva je tematska analiza vođena podacima koji su prikupljeni u samom postupku istraživanja.

Naime, audio zapisi fokus grupe su transkribirani u cijelosti, čime je osigurana točnost i vjerodostojnost podataka nakon čega je uslijedilo višekratno čitanje materijala radi upoznavanja s podacima. Potom je uslijedio postupak otvorenog kodiranja koji se, kako navode Koller Trbović i suradnici (2003.), odnosi najprije na jednostavno pripisivanje pojmova, potom na združivanje srodnih pojmova u kategorije. Naposljetku su kategorije grupirane u šire teme koje odražavaju ključne obrasce u iskustvima i percepcijama sudionika (Braun i Clarke, 2006). Dobivene teme će biti prikazane u nastavku rada, a cjelokupna tablica s prikazom analiziranih podataka čini prilog ovom radu.

6.4. Etičke implikacije istraživanja

Posebna pozornost prije, tijekom istraživanja kao i nakon istoga je posvećena etičkim aspektima istraživanja. Naime, prije samog istraživanja je Središnji ured Hrvatskog

zavoda za socijalni rad upoznat s namjerom provođenja ovog istraživanja kao i svrhom odnosno ciljem. O navedenom je upoznat i županijski čelnik Sisačko-moslavačke županije te je dobiveno odobrenje za provođenje istraživanja. Sudionici su također informirani o cilju istraživanja kao i načinu na koji će se dobivene informacije koristiti. Prije same provedbe ostavljeno je dovoljno vremena i prostora sudionicima kako bi se razjasnile potencijalne nejasnoće prije nego li daju traženi pristanak za sudjelovanje. Svi su dali pristanak za sudjelovanje u istraživanju kao i suglasnost da se razgovor snimi. Sudionice su upoznate s mogućnošću odbijanja sudjelovanja ili odustajanja tijekom istraživanja. Istraživanje je provedeno u skladu s etičkim načelima provedbe istraživanja, odnosno sudionicima je zajamčena anonimnost i povjerljivost podataka. Prilikom analize dobivenih podataka korištene su brojčane oznake za svakog pojedinog sudionika kako bi se zaštitio njihov identitet. Pristup podacima je bio omogućen isključivo istraživačici i mentorici, a nakon provedene analize transkript je uništen čime je dodatno osigurana povjerljivost. U konačnici, po završetku su sudionice bile informirane o tome kako će im dobiveni rezultati biti dostupni i prezentirani ukoliko za to bude postojao interes.

7. REZULTATI

Radi preglednosti analiziranih podataka u nastavku su izdvojena poglavlja obzirom na istraživačka pitanja i dobivene pripadajuće teme.

7.1. Obiteljski sukobi s kojima se u svakodnevnoj praksi susreću stručni radnici

U okviru prvog istraživačkog pitanja analizom prikupljenih podataka dobivene su dvije glavne teme:

- Obiteljski sukobi s obzirom na sadržaj i sudionike sukoba te
- Relacijska obilježja obiteljskih sukoba.

U ovom poglavlju prikazani su rezultati kvalitativne analize prikupljenih podataka te njihova interpretacija u odnosu na prvo istraživačko pitanje. Analiza je provedena s ciljem boljeg razumijevanja načina na koji stručni radnici opisuju obiteljske sukobe s kojima se susreću u svakodnevnoj praksi. Unutar svake teme izdvojene su pripadajuće kategorije koje detaljnije prikazuju sadržaje obiteljskih sukoba korisnika kao i sudionike, odnosno obilježja obiteljskih sukoba koja su stručne radnice prepoznale i izdvojile kao relevantne za razumijevanje dinamike obiteljskih sukoba.

7.1.1. Obiteljski sukobi s obzirom na sadržaj i sudionike sukoba

Analizom podataka unutar prve teme identificirano je više kategorija koje opisuju sadržaj obiteljskih sukoba, ali i najčešće sudionike obiteljskih sukoba s kojima se stručnjaci zavoda susreću u svakodnevnom radu. Sadržajno se odnose sukobe s kojima se specifično susreću stručni radnici zaposleni u okviru stručnih cjelina za odrasle osobe, a koji se u vezi s tim odnose na sukobe povezane s pitanjima zaštite interesa odraslih članova obitelji, za razliku od sukoba koji su povezani uz roditeljstvo, razvod ili pitanja vezana uz djecu kojima se u svakodnevnoj praksi bave stručni radnici zaposleni u stručnim cjelinama za djecu, brak i obitelj. Obzirom na navedenu dihotomiju u nastavku će se radi sistematičnosti prvo prikazati kategorije koje se odnose specifično na odrasle osobe, a potom one koje su stručni radnici sadržajno povezali uz djecu, odnosno razvod i razdvojeno roditeljstvo.

Jedna od izraženijih kategorija se odnosi na obiteljske sukobe koji proizlaze iz **pitanja brige i skrbi o starijim članovima obitelji**. Naime, stručni radnici ponajprije ističu sukobe oko smještaja starijeg roditelja (*...na smještaju su veći sukobi, oko smještaja starih...(S6)*) ili općenito oko preuzimanja skrbi za roditelja (*...između djece ili preuzimanje pak brige i skrbi o roditelju kad ne može više sam... briga za stare roditelje što je isto zakonska obveza (S2)*). Isto dolazi do izražaja u situacijama kada stariji roditelji uslijed narušenog zdravstvenog stanja ili smanjenja funkcionalne sposobnosti zahtijevaju drugačiji vid podrške, odnosno oblik skrbi, a koji je nerijetko povezan s emocionalnim ili pak logističkim opterećenjem odrasle djece. Na isto se nadovezuju sukobi oko preuzimanja skrbničke dužnosti (*...znači tu uvijek ima problema oko toga tko će biti skrbnikom...(S2)*) u situacijama kada je netko od članova obitelji odlukom suda lišen poslovne sposobnosti te mu je obzirom na navedeno potrebno imenovati skrbnika koji će štiti njegova prava i interese.

Povezano sa sukobima unutar obitelji koji se odnose na prethodno navedena pitanja brige i skrbi o starijim članovima obitelji, sudionici istraživanja kao značajnu kategoriju navode i **financijska i imovinska pitanja vezana uz starije članove obitelji**. Prepoznaju da se sukobi uglavnom javljaju vezano uz podmirivanje obveze uzdržavanja starijeg roditelja (*...sukobi oko plaćanja...tko će koliko plaćati...(S3); ...pa sukob zna biti oko toga da su i oni (sinovi, a ne samo kćeri) obveznici uzdržavanja...(S4)*) ili oko sudjelovanja u troškovima smještaja (*...a kada nisu spremni sudjelovati u cijeni smještaja...(S2);...oko smještaja starih... i to najčešće u dijelu kada im kažemo da zakonski obveznici trebaju sudjelovati u plaćanju...tu najčešće bude sukoba...(S6)*). Uz navedeno, stručni radnici značajnima i učestalima prepoznaju sukobe oko novca i imovine starijih članova obitelji (*...u mojoj cjelini je najveći problem novac... znači obiteljski sukobi nastaju zbog novca...(S2); ...tu je imovina isključivo motiv ...(S3)*). Vezano uz imovinska pitanja i s njima povezane sukobe, sudionici istraživanja primjećuju da se u velikoj mjeri u svakodnevnoj praksi susreću sa sukobima članova obitelji, a vezano uz ugovore o doživotnom uzdržavanju koje najčešće stariji roditelji sklope s jednim djetetom, a ponekad i bez znanja drugoga što bude povod obiteljskim sukobima (*...i specifične su mi situacije ozbiljnih obiteljskih sukoba kada jedno dijete shvati ili sazna da je roditelj s drugim djetetom sklopio ugovor o doživotnom uzdržavanju...(S2)*).

S tim u vezi sudionice istraživanja navode da se upravo sukobi prethodno navedenih sadržaja uobičajeno javljaju između **braće i sestra** i to specifično odraslih braće i sestara jer su upravo oni najčešće uključeni u sukobe vezano uz odlučivanje o skrbi za starijeg i nemoćnog roditelja i s tim povezana različita financijska pitanja (*...ja uglavnom radim smještaje starijih i kad god su djeca tu, kad postoje djeca u pravilu postoje i sukobi...mislim da bez toga ne ide... pogotovo ako je više djece...(S3); ...zapravo baš imamo puno sukoba braće i sestara-odraslih osoba...(S4)*).

Sudionice istraživanja govoreći o sudionicima sukoba istaknule su sukobe na relaciji između **roditelja i djece** navodeći primjere iz prakse koji se odnose na sukobe između odrasle djece i roditelja (*... pa se pojavi tu kod nas pa priča protiv svoje djece...s njima se sukobljava; često su i sami korisnici (starije osobe) u sukobu s djecom, nisu u kontaktu... neki još od rata...(S3)*), ali i onih koji se događaju između roditelja i adolescenata (*...mi imamo sukobe između maloljetne djece i roditelja, to su nam tinejdžeri... sad imamo nekoliko takvih jer u adolescenciji to krene...(S5)*).

U području koje je vezano uz razvod i roditeljstvo stručni radnici su govorili o sukobima koji su sadržajno povezani uz sljedeće kategorije: **uređenje roditeljske skrbi, ostvarivanje osobnih odnosa djeteta i srodnika te financijska pitanja vezana uz razvod i razdvojeno roditeljstvo**.

Naime, stručni radnici zaposleni u stručnoj cjelini koja se bavi zaštitom djece, braka i obitelji ističu kako se svakodnevno susreću sa sukobima koji proizlaze iz različitih pitanja povezanih uz **uređenje roditeljske skrbi**, a koji obuhvaćaju sukobe **između roditelja** vezano uz oblik roditeljske skrbi (*...imamo često i sukobe u obveznim savjetovanjima vezano uz zajedničku ili samostalnu skrb...(S8)*). Navedeno uključuje sukobe oko sadržaja Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi (*...uvijek u postupku obveznog savjetovanja, zapravo gotovo pa uvijek kad krenemo na ona tri pitanja...(S7)*) ili one koji su specifično vezani uz samo jedan dio navedenog Plana, a koji se prvenstveno tiče ostvarivanja osobnih odnosa roditelja i mlt. djece o kojima su sudionici puno govorili (*...zajedničko vrijeme...za djecu je oko toga stalno sukob...(S4); ...i ostvarivanje osobnih odnosa koje bi tu navela kao najveći problem ili kada jedan roditelj želi puno više vremena od onoga što je roditelj predložio i tu dolazimo do sukoba...(S7)*).

Osim sukoba koji se tiču ostvarivanja osobnih odnosa djeteta s roditeljem s kojim ne živi zastupljena je i kategorija sukoba koji se vežu uz **ostvarivanje osobnih odnosa djeteta i srodnika** i to ponajprije baka i djedova s unucima kojima se ne dozvoljavaju neposredni kontakti kao niti oni putem drugih kanala (*...kada im (bakama i djedovima) se ne dozvoljava viđanje s djecom, pa onda traže pomoć...(S1); ...bake, djedovi koji po nekoliko godina nisu vidjeli svoje unuke...ili se dugo vremena nisu čak ni čuli jer su blokirani...(S8)*). U praksi se pojavljuju i sukobi oko ostvarivanja osobnih odnosa drugih članova obitelji s mlt. djetetom (*...u zadnje vrijeme imamo puno sukoba između članova šire obitelji sve za ostvarivanje osobnih odnosa s djecom...(S8)*). Dakle, obzirom na navedeno, sudionici sukoba koji se obraćaju stručnim radnicima područnih ureda su i **članovi šire obitelji**, odnosno bake i djedovi koji se sukobljavaju s roditeljima maloljetne djece s kojom žele ostvarivati osobne odnose (*...ali nam se pojavljuju slučajevi sukoba između baka i djedova s roditeljima, uglavnom tipa mama s bakom i djedom s očeve strane i suprotno...(S1)*), ali i drugi članovi obitelji koji se sukobljavaju s roditeljima (*... sukob između proširene obitelji...bratići i sestrična...koji su živjeli u istoj kući, odnosno dvorištu i bili su bliski s djetetom, bratićem jel...uvijek i s proširenim članovima obitelji pogotovo ako su djeca s njima stvorila neku emocionalnu vezu...(S4)*) ili pak međusobno pa tako jedna sudionica govori o sukobima između drugih članova uže/šire obitelji (*...u zadnje vrijeme imamo puno sukoba između članova šire obitelji...baka, djedova...snaha, svekrva, ...pa imamo uključene sve bake, djedove, strine, tetke...(S8)*).

Obzirom na sadržaj sukoba izdvaja se i kategorija koja se tiče **financijskih pitanja vezana uz razvod i razdvojeno roditeljstvo**. Naime, sudionici istraživanja uvelike govore o sukobima korisnika oko uzdržavanja djece (*...ono što sam najviše vidjela u praksi su sukobi u području i vezano uz uzdržavanje djece...(S1); ...kada dođemo do onog trećeg pitanja – uzdržavanja i nekog konkretnog iznosa, često očevi ne žele doprinostiti, ne vide potrebu...(S7)*), ali također primjećuju kako u fokus dolaze i sukobi oko bračne stečevine koji se nerijetko isprepliću ili stoje u pozadini roditeljskog sukoba (*....ali i uz to su često vezani sukobi o imovini, bračnoj stečevini...(S8); ...u razvodima često prepoznajem u pozadini te imovinsko pravne odnose i pitanje bračne stečevine...(S5)*).

Osim prethodno navedenih kategorija koje detaljnije opisuju sadržaje obiteljskih sukoba s kojima korisnici dolaze u područne urede zavoda, sudionici istraživanja su ujedno govorili i o **sukobima povezanim s odnosima i potrebama članova obitelji**. Tako jedna sudionica u praksi primjećuje sukobe proizašle iz nerazumijevanja potreba djece od strane roditelja (*...u razvodima se roditelji sukobljavaju zbog nerazumijevanja potreba djece...(S5)*), a nerijetko se u praksi uočavaju sukobi zbog nerazumijevanja između roditelja i adolescenata (*...i mi imamo sukobe između adolescenata i roditelja jer se jednostavno ne razumiju...(S8)*).

U istoj kategoriji, a vezano uz odnose i potrebe pojedinih članova obitelji, stručne radnice navode kako jedan od izvora sukoba u obitelji proizlazi iz neprepoznavanja potrebe za liječenjem u situacijama kada osoba uslijed pogoršanja zdravstvenog stanja ne prihvaća sugestije člana obitelji o nužnosti traženja stručne pomoći (*...Potrebe za liječenjem ili hospitalizacijom odraslih osoba koje ne prepoznaju da bi im to bilo potrebno pa onda u tom smislu dolazi do sukoba...(S1)*) ili sukobi u obitelji koji proizlaze iz problematike konzumacije sredstava ovisnosti nekog od članova obitelji (*...Sukobi zbog konzumacije ovisnosti...(S2)*). Jedna od sudionica govori o specifičnostima prakse rada s obiteljskim sukobima koji proizlaze iz opterećenja brigom o drugim članovima proširene obitelji gdje posebice odrasle kćeri paralelno brinu o svekrvi ili svekru s kojim žive u zajedničkom kućanstvu i osjećaju svojevrsni teret zbog potrebe za preuzimanjem brige i za roditelja (*...zapravo baš imamo puno sukoba braće i sestara (odraslih osoba) i to oko toga tko ima doma još nekog drugog člana obitelji o kojem se treba brinuti, pa nam dođu kćeri koje kažu trebam se brinuti sada i o staroj mami i tati, a doma imam svekra i sjevakru koje njegujem...i oko toga su nam stalno sukobi...(S4)*).

7.1.2. Relacijska obilježja obiteljskih sukoba

Analizom podataka unutar druge teme identificirano je više kategorija koje opisuju obilježja i neke specifičnosti obiteljskih sukoba korisnika s kojima stručni radnici područnih ureda svakodnevno rade.

Kao značajno obilježje su sudionice navele **izražen visoki intenzitet sukoba**. Primjećuju da su obiteljski sukobi intenzivni (*...intenzivni sukobi roditelji i adolescenata...to je to razdoblje... (S4); ...slučaj sukoba sestara oko smještaja mame... tu je bio konflikt baš visokog intenziteta.. (S3)*) te ponekad dođe do nekontrolirane reakcije (*... neko pitanje nekome od njih zna otvoriti salvu uvreda, lavinu plakanja...(S5)*) ili čak eskalacije sukoba kojima su svjedočile stručne radnice (*...banula je u ured...počela je pljuvati na ovu sestru... pljunula ju je i otišla van...(S3)*). Dakako visok intenzitet sukoba je povezan s visokom pobuđenošću (*...često dođu onako puni dojma, povišeni...(S6)*) i intenzivnim emocijama (*...i te sve emocije... koje izađu na površinu kad tu dođu i sjednu...(S7)*). Jedna od sudionica opisujući intenzitet sukoba kako bi dočarala snažne emocije govori o „nabrijanosti“ s kojom korisnici dolaze u ured (*...dođu ovdje nabrijani...(S8)*). Osim što su korisnici pod snažnim emocijama, sudionice prepoznaju da je u najvećoj mjeri zapravo riječ o **neugodnim emocijama koje prate sukob** i to ponajviše osjećaj povrijeđenosti posebice u partnerskim odnosima obilježenim događajima kao što je prevara (*...ako je bila prevara... onda je on prepravljen tim osjećajem povrijeđenosti...(S5)*). U kontekstu partnerskih odnosa sudionica govori o prisutnom osjećaju napuštenosti (*...Preplavljen osjećajem napuštanja...(S5)*) dok je osjećaj ljutnje nerijetko prisutan i lako uočljiv i u drugim odnosima, a ne nužno samo partnerskim (*...najviše je ljutnja prisutna...(S2)*).

Nastavno na navedeno sudionice su govorile da upravo u svakodnevnoj praksi primjećuju kako korisnici opterećeni različitim obiteljskim sukobima pribjegavaju **nekonstruktivnim komunikacijskim obrascima** što dodatno otežava postojeću situaciju. Sudionice iskazuju kako ti komunikacijski obrasci na određeni način predstavljaju dvije krajnosti. Naime, ponekad korisnici odbijaju komunikaciju (*...prekrižio je ruke i on sada ne želi razgovarati ni o čemu...jer bi trebao razgovarati sad o nekim ozbiljnim situacijama, a ljudi ne žele...on ne želi ni jednu jedinu riječ reći...(S1)*), naprosto šute (*...imamo ove koji šute, frnje se.. (S1)*) ili je njihov odnos od nekog sukoba do dolaska u ured obilježio izostanak bilo kakve komunikacije (*...mi u rad, u našim uredima dobivamo ljude koji uopće nisu o tome ničemu razgovarali...(S7)*). Jedna od sudionica govori o potpunoj blokadi svih oblika komunikacije pa i onih danas lako dostupnih i vrlo zastupljenih koji se odvijaju putem

različitih digitalnih kanala (*...ovo moderno doba je donijelo da su na mobitelima na primjer bake, djedovi blokirani, na pozivima, svim mogućim kanalima... (S7)*). Druga krajnost su isto tako nekonstruktivni komunikacijski obrasci, a koji uključuju puno komunikacije (*...do onih koji pretjerano komuniciraju, ali svakako nekonstruktivno... (S1)*), svađanja (*... svađaju se međusobno pa s nama... (S8)*) ili prekidanja sugovornika (*... do onih naravno koji dođu pa ne da ju jedan drugome doći do riječi... (S1)*). Kod nekih korisnika zapravo ne postoji mogućnost dijaloga (*...svatko ima svoju priču, svako je na svojoj temi i nikako ne nalaze zajednički jezik ... (S1)*) dok su neki posve usredotočeni na opravdavanje vlastitih postupaka (*...ili im je previše ili krenu s opravdavanjem... (S7)*).

Nekonstruktivni komunikacijski obrasci su povezani i s **nekonstruktivnim obrascima ponašanja u sukobu** koje primjenjuju korisnici. Tako jedna od sudionica prepoznaje ponašanje koje nije u skladu s odraslom dobi korisnika (*...imala sam ljude koji su se razvodili...nakon godinu što već ne žive zajedno, nisu u istom prostoru, ...došli su tu... i taj se otac nije uopće ponašao u skladu s godinama... (S1)*). Ono što se primjećuje u praksi su obrasci ponašanja poput odustajanja (*...odustanu od svega i zapravo ne rješavaju nikakve probleme... (S2)*) ili negiranja postojanja problema (*...koji ne priznaje da ima problem... (S2)*). Uz navedeno, prisutni su i obrasci odbijanja suradnje (*...odbijaju suradnju... (S7)*) te osporavanja ranije postignutih sporazuma (*...žele osporavati ugovor (o doživotnom/dosmrtnom uzdržavanju) ili tako... (S2)*), što dodatno otežava proces rješavanja sukoba i ukazuje na nestabilnost postignutih dogovora. Takva dinamika često uključuje i međusobno optuživanje sukobljenih strana (*...ili ako je više braće i sestara onda krene optuživanje da se jedan više brinuo, drugi je manje, pa krenu ocjene oko toga... (S6)*).

Stručne radnice prepoznaju da određeni korisnici zapravo **ne preuzimaju odgovornost za rješenja** već istu nerijetko prebacuju na stručnjake (*...oni koji svu krivnju prebacuju na druge, stručnjake... (S7)*) optužujući sustav za vlastite sukobe ili nepovoljne situacije u kojima su se zatekli (*...pa optužuju sustav... (S8)*). Sudionice iz iskustva govore kako se susreću s pasivnošću korisnika (*...sjede i čekaju da netko riješi njihov problem... (S7)*) i brojnim situacijama u kojima korisnici zapravo ne čine ništa po pitanju preuzimanja odgovornosti za problem, a onda i pronalazak rješenja već

svojim postupcima produbljuju sukob (*...ne preuzimaju baš ništa odgovornosti... (S7); ...nitko se ne grebe tko će mamu uzeti sebi...nitko ne može... (S2)*).

Govoreći o obilježjima sukoba vezanih prije svega uz razdvojeno roditeljstvo, sudionice istraživanja su posebno naglasile sklonost roditelja na **uplitanje djece u partnerski sukob**. Ova kategorija obuhvaća različite oblike instrumentalizacije djece u konfliktu, uključujući stvaranje koalicije s djetetom (*...ili sukob s roditeljem kad je s jednim roditeljem dijete stvorilo pakt... (S5)*). Također se uočava utjecaj roditelja na mišljenje djeteta, čime se oblikuju stavovi i percepcije djeteta o drugom roditelju, često u skladu s vlastitim interesima (*...nekad utječe roditelj s kojim dijete živi na mišljenje djeteta ...pa se problemi pojave... (S1)*). Nadalje, prisutan je i prijenos partnerskog sukoba na skrb o djetetu, gdje pitanja vezana uz dijete postaju sredstvo nastavka ili produbljivanja konflikta između roditelja (*...i to se baš prenosi na ostvarivanje skrbi o djetetu... (S7)*). U takvim situacijama prijepori zapravo nisu vezani uz potrebe djeteta ili roditeljstvo već zapravo služe održavanju sukoba između roditelja.

Sljedeća prepoznata kategorija se odnosi na **različite faze razvoda**, koje značajno oblikuju način na koji korisnici pristupaju rješavanju sukoba i donošenju odluka. Uočava se prisutnost neizgovorenih sadržaja u pozadini (*... došli su se rastati, a puno je toga ostalo neizrečeno... (S5)*), kao i akumuliranih sukoba iz prošlosti (*...kad se nađu onda krenu dramatično...pa krenu sukobi od trudnoće, začeca pa od 5. godine djetetovog života... (S8)*) te dugotrajno narušenih odnosa (*...pretpostavljam da su tu i neki raniji obrasci ...vidimo neke njihove ranije narušene odnose i sukobe... (S5)*), koji opterećuju aktualne interakcije i otežavaju konstruktivnu komunikaciju. Sukobi se pritom ne pojavljuju izolirano, već su često isprepleteni različitim sadržajima i interesima (*...isprepleteno je sve to... (S2)*), pri čemu se kao važan aspekt pozadine izdvajaju i imovinsko-pravni odnosi koji dodatno opterećuju partnersku dinamiku (*...pozadina su često ti imovinsko pravni odnosi koji su se često pokazali kao ključni za sadašnje sukobe... (S8)*).

Sudionici također ističu različitu percepciju budućnosti odnosa među partnerima (*...da oni imaju još uvijek mogućnosti da budu zajedno, da se njihov odnos popravi, dok gospođa nije ni približno na tom tragu... (S1)*), pri čemu jedan partner može biti usmjeren prema razrješenju i reorganizaciji života, dok drugi ostaje vezan uz prethodni

odnos ili negira potrebu za formalnim rješenjima (*...on smatra da postupak razvoda braka, uređivanja roditeljske skrbi uopće nije potreban... (S1)*).

Važnu ulogu ima i faza razdvajanja u kojoj se partneri nalaze (*...puno ovisi u kojoj fazi nam dođu, tipa razdvojili su se prije dva mjeseca, došli su se rastati...(S5)*), pri čemu se uočavaju razlike u stupnju emocionalne prorade razdvajanja. Dok su neki korisnici ranije prorađivali emocionalni dio prekida i spremniji su za dogovaranje (*...nešto je jednostavnije s onima koji su odradili ovaj emocionalni dio...kada su već nešto odradili prije...(S5)*), drugi ostaju usmjereni na vlastite potrebe, ponekad gubeći i djecu iz fokusa (*...nemaju uopće fokus na djecu...nekad i duže vrijeme...(S8)*), ali i nadalje ostajući fokusirani na partnerski sukob (*...prioritet su djeca...oni često ne vide...ne vide prioritet...vide jedno drugo...(S8)*), što otežava postizanje sporazuma, osobito u području roditeljske skrbi. Dodatno, i u situacijama kada se postigne određeni stupanj dogovora, primjerice kroz plan zajedničke skrbi, on se ne mora pokazati održivim, što može dovesti do ponovne pojave sukoba (*...ili nakon nekog prethodnog perioda kad se ljudi u postupku obveznog savjetovanja ili poslije uspiju nešto dogovoriti i imati plan o zajedničkoj skrbi, ali se nakon nekog vremena sukob ipak pojavi... (S1)*). Ove razlike u fazama, razinama spremnosti i složenosti pozadinskih čimbenika dodatno doprinose nerazumijevanju i produbljivanju konflikta.

7.2. Doživljaj stručnih radnika o kompetencijama za rješavanje obiteljskih sukoba

Govoreći o vlastitim kompetencijama za rješavanje obiteljskih sukoba, sudionice su govorile o brojnim vještinama koje imaju i kojima se koriste u svakodnevnom radu, ali i poteškoćama i izazovima u području rada s obiteljskim sukobima pa su obzirom na navedeno teme podijeljene na sljedeći način:

- Vještine upravljanja i rješavanja sukoba
- Rad sa sukobima kao izazovno područje rada

7.2.1. Vještine upravljanja i rješavanja sukoba

Sudionice opisuju kako raspolažu s različitim vještinama za upravljanje i rješavanje sukoba, a pod time vide sljedeće: **komunikacijske vještine, davanje prostora za**

ventiliranje, samoregulacija stručnjaka, pružanje podrške i iskazivanje empatije, informiranje o zakonskim obvezama i posljedicama sukoba, održavanje nepristranosti i neutralnosti, držanje zakona kao okvira rada, vještine rješavanja problema i procjena potreba za drugim intervencijama.

Komunikacijske vještine se izdvajaju kao temeljna profesionalna kompetencija koju sudionice opisuju kao „*neke univerzalne vještine... komunikacijske... to je naš alat u svakodnevnom radu*“ (S2). Posebno se naglašava važnost aktivnog slušanja (*...rekla sam joj da sam ju čula... (S6)*). Komunikacija s korisnicima ponekad zahtijeva određeni dodatni angažman, što jedna sudionica vidi kao nagovaranje radi uspostave komunikacije (*...ja sam ga prvo morala nagovarati da uopće priča sa mnom i s njom... (S1)*). Nadalje, vještine ponekad uključuju prepoznavanje i reflektiranje neprimjerene komunikacije (*...ja prepoznam, imenujem i vratim ako loše pričaju o svojoj ženi ili mužu...i onda kažem sada loše pričate... (S5)*) kao i osiguravanje jasnoće u cjelokupnom procesu (*...mi smo ti koji moramo imati jasnoću... (S8)*). Sudionice također ističu važnost prilagodbe pristupa korisnicima (*...prilagodim se situaciji, ljudima... (S7)*) kao i sposobnost prevođenja pravnih normi na jezik razumljiv korisnicima (*...pokušamo objasniti... a ne samo ispričati što stoji u zakonu... (S4)*).

U okviru vještina upravljanja i rješavanja sukoba, kategorija **davanja prostora za ventiliranje** pokazuje se kao važan element rada s korisnicima u emocionalno intenzivnim situacijama. Sudionice ističu kako je korisnicima potrebno omogućiti izražavanje emocija radi smanjenja emocionalne napetosti ili čak preplavljenosti, slikovito to opisujući kao puštanje korisnika da se „*ispušu*“ (*...nek kažu....malo se i ispušu... pa tek onda možemo raditi...dok to nije agresivno prema meni ili drugima...u redu je... (S2);*) odnosno izventiliraju (*....pustim da se izventiliraju... (S1)*).

Istodobno, govoreći o vještinama, sudionice prepoznaju koliko je važna i **samoregulacija stručnjaka** u situacijama rada s obiteljskim sukobima. Naglašavaju tako važnost primjerenih reakcija (*...jer ako dođu tako i mi reagiramo isto tu nema sreće... (S6)*) te jedna od sudionica prepoznaje emocionalnu regulaciju kao osobni resurs (*...meni pomaže emocionalna regulacija... (S5)*). Pokazuje se važnim ostati smiren u radu s korisnicima (*...gledam da ja ostanem smirena... mislim ako sam ja sva neka...pa kako ću djelovati na ljude koji su došli s tako povišenim emocijama... (S2)*).

te obraćati im se smirenim tonom (*...ja primjećujem da mi je najbolje kad smirenim, normalnim tonom pokušam riješiti...(S6)*). Obzirom na nerijetko napete i intenzivne situacije povezane s obiteljskim sukobima kada i korisnici očekivano mogu izražavati neke neugodne emocije, sudionice ističu koliko je važno ne preuzimanje neugodnih emocija korisnika na sebe (*...važno je ne preuzimati na sebe tu njihovu ljutnju, tu njihovu agresiju i bijes...(S6)*) te neosobno doživljavanje sukoba korisnika i njihovih reakcija (*...nije osobno meni....pa pustim, ajde ti pričaj...(S5); ...nitko ne voli da na njega viču, ali razumijem da im je teško i to nema veze sa mnom....(S5)*). Konačno, sposobnost izdržavanja zahtjevnih oblika ponašanja poput regresivnog ponašanja korisnika o kojem je govorila jedna od sudionica (*...izdržati to regresivno ponašanje...sjedi ko uvrijeđeno dijete i okreće glavu od tebe... (S1)*) zapravo potvrđuje kako je samoregulacija temeljna pretpostavka za učinkovito vođenje procesa u uvjetima intenzivnih i neugodnih emocija.

Informiranje o zakonskim obvezama i posljedicama sukoba predstavlja važnu vještinu stručnjaka koji rade u područnim uredima jer je osnova rada, a ujedno objedinjuje edukativnu, ali i preventivnu funkciju. Naime, većina sudionica naglašava kako aktivno upoznaje korisnike sa zakonskim odredbama (*...ja informiram, o zakonskim dijelovima, o mogućnostima, posljedicama... (S1);...upoznavanje sa zakonskim odredbama....(S8); ...upoznajemo sa zakonskim odredbama... (S6)*). U tom procesu posebno mjesto zauzima objašnjavanje, koje podrazumijeva prilagodbu informacija korisnicima (*...puno objašnjavanja...(S1); ...objasnim što je važno...(S7)*) čime se osigurava razumijevanje pravnog okvira.

Osim informiranja, stručnjaci aktivno ukazuju na moguće posljedice nepostizanja dogovora (*...vrlo jasno što će se događati ako se ne dogovore...(S1)*), ali i na dugoročne posljedice nastavka sukoba (*...kažem i kakve posljedice može imati produbljivanje njihovih partnerskih sukoba... (S8)*), čime potiču korisnike na odgovorno donošenje odluka. U tom kontekstu govore o važnosti isticanja odgovornosti samih korisnika (*...pozivamo i na roditeljsku dužnost i odgovornost... (S8); ...i oni su odgovorni... (S7)*). Nadalje, važan aspekt ove kategorije uključuje informiranje o sudskom postupku (*...i onda objasnimo i informiramo što dalje slijedi vezano uz sudski postupak...(S1)*) kao i o dostupnim pravima i uslugama (*...savjetovanje, informiranje s pravima i uslugama...(S8)*), uključujući obiteljsku

medijaciju (...*informiramo tijekom obveznog savjetovanja...*(S5)). Konačno, korisnicima se ukazuje na postojanje različitih pravnih opcija (...*kažeš ok ne morate se složiti...postoji sud...koji će onda to moći riješiti...*(S1)), pri čemu se naglašava da, u slučaju nepostizanja dogovora, odluka prelazi u nadležnost suda, koji tada donosi rješenja umjesto njih.

Premda je informiranje o zakonskim obvezama vrlo značajna vještina stručnih radnika područnih ureda kojom se svakodnevno služe, ključno je uz navedeno i **pružanje podrške te iskazivanje empatije**. Većina sudionica ističe važnost iskazivanja razumijevanja (...*pokažem im razumijevanje...vidim da je teško....*(S6) i suosjećanja (...*kažem da bi i meni bilo teško da sam na njihovom mjestu...vratim da mogu razumjeti, ali da nisam u njihovoj poziciji....*(S6)). Važan aspekt ove kategorije odnosi se na omogućavanje vremena i prostora korisnicima da prihvate situaciju (...*damo i vremena, pa pokušamo dati prostora da nekako prihvate pa onda krenemo...*(S4)) kao i na prepoznavanje njihovih potreba (...*to je njegova potreba sad...* (S5)) i osjećaja (...*prepoznamo njihov osjećaj, da ih ne otpišemo...*(S5)). Stručnjaci također naglašavaju važnost pružanja podrške (...*pokušamo pružiti ipak neku podršku...*(S4)), čime osnažuju korisnike u suočavanju s problemima. Osim emocionalne podrške, ističe se i pružanje instrumentalne podrške (...*ponudim im neku praktičnu pomoć...* (S6); ...*isprintam letke s popisom smještaja za stare roditelje, alternative privatnih domova i slično...potrudim se pomoći...*(S2)).

Sudionice ističu važnost **održavanja nepristranosti i neutralnosti** u radu s korisnicima, posebno u kontekstu kompleksnih obiteljskih odnosa odnosno postojanja sukoba. U velikoj mjeri govore o održavanju nepristranosti (...*meni je važno da vodimo računa da niti jedna od naših stranaka nema dojam da smo na nečijoj strani...*(S5); ...*često u nama svaki traži saveznika...ali ne damo im puno da nas uvlače...* (S8)). Istu vide kao očuvanje profesionalne distance kako bi izbjegli da ih korisnici ili „uvuku“ u svoje odnose i na neki način preuzmu ulogu saveznika ili ih pak percipiraju kao pristrane jednoj od strana u sukobu. U tom kontekstu se također ističe važnost uvažavanja različitih perspektiva sukobljenih strana (...*Znamo da je i jedna i druga priča validna, znamo da im je teško...*(S5)), što dodatno naglašava potrebu aktivnog održavanja neutralne pozicije.

Istodobno, analiza podataka pokazuje da se stručni radnici područnih ureda ponekad oslanjaju na **držanje zakona kao okvira rada**. Naime, jedna od sudionica podcrtava kako se drži postupanja u okviru zakona (*... držim se zakona... (S7)*) te se u određenim situacijama pozivaju na zakon postavljajući granice u skladu s danim ovlastima (*...u to ne zalazimo, ja ih kao pravnik upućujem i informiram o sudskim postupcima... (S7)*). Čini se da je isto i određeni mehanizam koji stručnjaci koriste specifično u situacijama kada korisnici svojim postupcima ili zahtjevima očekuju određena postupanja od stručnjaka, ali i koji daje određenu zaštitu stručnim radnicima koji se zapravo uvijek mogu „pozvati na zakon“.

U okviru vještina upravljanja i rješavanja sukoba, **vještine rješavanja problema** prepoznaju se kao jedna od ključnih i visoko zastupljenih kompetencija stručnjaka. Među njima je značajna vještina parcijaliziranja, odnosno postupno rješavanje problema, uključujući pomoć u razlaganju problema na manje dijelove i rješavanje jednog dijela problema (*...pokažem da ipak možemo barem neki manji dio problema riješiti... (S6)*).

Stručnjaci svoju ulogu ponekad opisuju i metaforički pa tako jedna od sudionica navodi kako su ponekad „kao skretničari“ (*...mi smo ko neki skretničari... (S8)*). Isto je zapravo izravno povezano s važnom vještinom – vještinom fokusiranja. Sudionice u velikoj mjeri govore koliko je važno fokusiranje, odnosno usmjeravanje razgovora općenito (*netko ima neke informacije koje može pružiti pa da vidimo u kojem smjeru možemo ići... (S2)*), ali i usmjeravanje na ono što je bitno (*...već vraćaš na put... na ono što je bitno... (S8)*). Uz navedeno, fokusiranje uključuje i usmjeravanje prema rješavanju (*...i nakon što pokažem razumijevanje kažem nešto kao imamo još 45 minuta ajmo vidjeti što možemo napraviti... (S5); ...kužimo da vam je teško, ali ajmo vidjeti to to i to... (S5)*) uz zadržavanje fokusa na rješivim aspektima problema (*...moramo konstruktivno probati riješiti ono što se može... (S6)*). Korisnici su nerijetko preplavljeni i fokusirani na prošlost i loše partnerske odnose pa sudionice navode kako je zapravo važno preusmjeravanje fokusa s prošlosti na sadašnjost, a onda i na budućnost te usmjeravanje na dobrobit djece (*...vraćamo ih na djecu... (S5); ...i prebacimo fokus na dijete... (S8)*) kao i poticanje korisnika na sagledavanje perspektive druge strane (*...rekla sam joj da sam ju čula i da pusti sada supruga da i*

on kaže...(S6); ... do onih naravno koji dođu pa ne da ju jedan drugome doći do riječi i tu moraš intervenirati...(S1)).

Osim toga, vještine rješavanja problema uključuju i različite strategije ili intervencije poput odvojenih sastanaka stručnjaka sa sukobljenim stranama (*...jakog intenziteta pa sam ih pozivala odvojeno i to mi je dobra taktika kada prepoznam da je previsok intenzitet i da sad se one ne mogu ni vidjeti, a kamoli rješavati nešto...(S3)* te aktivnog umirivanja sukoba (*...i onda nastavim smiriti sukob...nastojim smiriti da ne ode dalje... (S3)*) o čemu je govorila većina sudionica.

Konačno, sudionice su vezano uz vještine upravljanja i rješavanja sukoba govorile o **procjeni potreba za drugim intervencijama** kada je u kontekstu rada s obiteljskim sukobima potrebno korisnike usmjeriti ka drugim oblicima stručne pomoći i podrške ili na druga nadležna tijela. Jedna od sudionica opisujući primjer iz prakse navodi kako je njena procjena uključivala prijavu nasilja policiji (*...prijavila sam nasilje (kada je jedna sestra pljunula na drugu pred njom)... (S3)*) obzirom na prisutne elemente nasilja, ali i važnost zaštite korisnika i postupanja u skladu sa zakonskim obvezama.

Osim toga, značajan aspekt ove kategorije odnosi se na upućivanje korisnika u savjetovalište (*...ili ih uputimo da se jave u savjetovalište kad kao tim vidimo da je to dublje, složenije i da će trebati više vremena da se situacija razriješi... (S7)*) kada procijene da je riječ o složenijim problemima te je važno osigurati dodatnu podršku i adekvatniji oblik pomoći koji će biti prilagođen specifičnim potrebama korisnika.

Nadalje, u situacijama kada izostaje usmjerenost roditelja na dobrobit djece ili kada se unatoč nekim drugim intervencijama isto ne postiže, stručnjaci pribjegavaju i formalnijim mehanizmima zaštite, uključujući izricanje mjera obiteljsko pravne zaštite (*...oni često niti kroz tri susreta nemaju uopće fokus na djecu...nekad i duže...pa idu tu i mjere... (S8)*).

7.2.2. Rad sa sukobima kao izazovno područje rada

U okviru teme rada sa sukobima kao izazovnog područja rada dobivena je kategorija koja se odnosi na **osjećaj bespomoćnosti** kod stručnjaka. Naime, jedna od sudionica govori o osjećaju profesionalne nemoći (*...u toj situaciji se ni ti ne možeš baš dobro*

osjećati...uz sve stvari koje si dao, misliš da si dobro prezentirao i uputio što i kako... (S1)) koji se javlja u situacijama dugotrajnih i intenzivnih sukoba, osobito kada izostaju promjene unatoč uložnim naporima stručnjaka.

Premda su govoreći o vlastitim kompetencijama i važnim vještinama kojima se koriste u situacijama rada s obiteljskim sukobima, sudionice isticale važnost održavanja nepristranosti i neutralnosti, čini se da stručnjaci ponekad ipak preuzimaju aktivniju ulogu u procesu rješavanja sukoba između korisnika pa i **preuzimaju odgovornost za rješavanje problema**. To se očituje u nastojanju da utječu na način na koji korisnici sagledavaju situaciju pa stručnjaci zapravo preuzimaju odgovornost za perspektivu korisnika (*...mi njima moramo nekako pokazati da nije sve crno i da se puno toga može riješiti... (S5)*). Nadalje, stručnjaci aktivno iniciraju proces rješavanja sukoba i preuzimaju inicijativu (*...ajmo vidjeti što je problem, idemo pokušati zajedno riješiti, nemojmo se derati...idemo probati riješiti... (S6)*). Prema navodima jedne od sudionica vidljivo je da su u određenim situacijama prisutni elementi povezani sa svojevrsnim nametanjem traženja rješenja (*...ali tipa nakon nekog vremena pristanu da pokušamo pronaći neko najbolje moguće rješenje u tom trenutku... (S6)*) osobito kada korisnici sami ne pokazuju spremnost na suradnju. Događa se tako da stručnjaci preuzmu ulogu pregovarača (*... i mislim da mi dosta pregovaramo odnosno vodimo naše stranke u pregovorima pogotovo oko plaćanja i smještaja ili vezano uz skrbništvo ... (S3)*) posebno u pitanjima vezanim uz skrbništvo, smještaj ili financijske obveze.

U suočavanju s izazovima i složenim obiteljskim odnosima, posebice onima obilježenima sukobima, važnu ulogu za sudionice ima **timska i sustručnjačka podrška**. Sudionice ističu kako u zahtjevnim situacijama aktivno traže pomoć kolega (*... ili tražim pomoć kolega uz tima... (S2)*) što ukazuje na važnost dostupnosti i oslonca unutar radnog okruženja. Posebno se naglašava vrijednost sustručnjačke podrške (*... kad radim obvezno gdje su ljudi svakakvi pomaže mi što radim s kolegicom socijalnom radnicom... (S1)*) koja omogućuje razmjenu različitih stručnih perspektiva, ali i naglašava vrijednost suradnje sa stručnjacima koji raspolažu srodnim znanjima i iskustvima. U tom kontekstu dolazi do izražaja i međusobno nadopunjavanje unutar tima (*...nadopunjujem se s timskim kolegama... (S7)*). Sudionice dodatno naglašavaju važnost timskog pristupa (*...baš je važan ovaj timski pristup... i da imaš dobar tim...*

i da možete zajedno...“ (S1)), pri čemu tim funkcionira kao prostor podrške i zajedničkog nošenja s profesionalnim izazovima.

Obzirom na svu kompleksnost rada s obiteljskim sukobima, kao važan aspekt se ističe **potreba za stjecanjem dodatnih znanja**. Sudionice navode kako su određene temelje stekle kroz formalno obrazovanje (*...meni pomažu znanja još s faksa (psihologija)...* (S5)) i ranije treninge o rješavanju sukoba (*...prošli smo manje-više neke treninge, pa još na faksu...* (S2)) no istodobno naglašavaju da takva znanja često nisu dovoljna za suočavanje sa stvarnim, složenim situacijama iz prakse. Upravo zbog toga ističu važnost daljnjeg profesionalnog razvoja kroz različite oblike edukacija, ali i samoedukacije (*...neke me stvari nitko nije učio na faksu pa sad čitam, idem na edukacije kad god je prilika...* (S1)). Osim navedenog, jedna sudionica naglašava značaj kontinuiranog učenja kroz svakodnevni rad (*...stalno učim, pitam, radim s ljudima...* (S7)) koji upućuje na važnost iskustvenog učenja i neposrednog rada s korisnicima u razvoju profesionalnih kompetencija. Navedeni nalazi pokazuju da sudionice prepoznaju potrebu za stalnim unaprjeđenjem znanja i vještina kako bi mogle adekvatno odgovoriti na zahtjevne izazove rada s obiteljskim sukobima.

7.3. Spremnost stručnjaka za upućivanje korisnika u postupak obiteljske medijacije

U okviru posljednjeg istraživačkog pitanja identificirane su dvije teme:

- Razlozi neupućivanja korisnika u obiteljsku medijaciju
- Preporuke za upućivanje korisnika u obiteljsku medijaciju

Prije prikaza dobivenih rezultata u okviru navedenih tema važno je osvrnuti se na načine na koje sudionice informiraju i upućuju korisnike u obiteljsku medijaciju. Naime, upitane na koji način informiraju i upućuju korisnike, sudionice su govorile o **različitim modalitetima upućivanja** pri čemu je samo jedna sudionica rekla da baš nikada nije nikoga informirala o obiteljskoj medijaciji niti uputila korisnike u sam postupak.

Uz navedeni izuzetak, ostale sudionice opisivale su više različitih načina upućivanja korisnika u obiteljsku medijaciju. Jedan od modaliteta odnosi se na upućivanje na zahtjev samih korisnika, pri čemu stručnjaci reagiraju na već iskazanu informiranost i

motivaciju korisnika za uključivanje u postupak (*...ako zatraže mi ih uputimo...(S5); ...kada dođe netko tko dođe i traži neku uslugu i kaže ja želim tu ići i zapravo zna zašto...(S6)*). Drugi prepoznati modalitet odnosi se na upućivanje prema procjeni stručnjaka, osobito u slučajevima kada procijene da postoji određena razina spremnosti za suradnju i mogućnost konstruktivnog rješavanja sukoba (*...pa ih pošaljemo u medijaciju kad vidimo da tu ima nekih mogućnosti...(S7); ...gdje ima prostora upućujemo u medijaciju u obiteljski centar...(S6)*).

Sudionice su također istaknule važnu ulogu drugih institucija u upućivanju korisnika, posebice sudova i zdravstvenog sustava. Tako je jedna sudionica navela primjer upućivanja od strane suda, gdje je sutkinja prepoznala potencijal za medijaciju te sukladno odredbama Obiteljskog zakona, privremeno zaustavila postupak i uputila roditelje u medijaciju. Osim pravosudnog sustava, kao još jedan izvor upućivanja, prema iskustvu sudionica, pojavljuje se i zdravstveni sustav, pri čemu bolnica, poput one u Popovači, šalje preporuke za uključivanje u medijaciju ili psihosocijalno savjetovanje u slučajevima postojanja obiteljskih sukoba.

U kontekstu postavljenog istraživačkog pitanja, nakon prikaza modaliteta upućivanja korisnika u obiteljsku medijaciju, u nastavku poglavlja analiziraju se dvije tematske cjeline dobivene analizom podataka. Prva tema se odnosi na razloge neupućivanja korisnika u obiteljsku medijaciju te obuhvaća čimbenike koji utječu na (ne)spremnost stručnjaka za upućivanje, s posebnim naglaskom na prepreke i ograničenja u praksi. Druga tema usmjerena je na preporuke za upućivanje korisnika u obiteljsku medijaciju, pri čemu se identificiraju prijedlozi sudionica za unapređenje prakse upućivanja i povećanje dostupnosti te korištenja medijacije u radu s korisnicima.

7.3.1. Razlozi neupućivanja korisnika u obiteljsku medijaciju

Unutar teme koja se odnosi na razloge neupućivanja korisnika u obiteljsku medijaciju, kao značajna kategorija izdvojena je **slaba informiranost stručnjaka o obiteljskoj medijaciji**. Analiza izjava sudionica pokazuje kako se njihovo poznavanje medijacije često zadržava na osnovnoj, pretežno formalnoj razini, ponajprije utemeljenoj na zakonskim okvirima (*...informirana sam osnovno, iz zakona...(S3)*). Takvo

poznavanje, iako važno, ostaje ograničeno te ne uključuje nužno dublje razumijevanje obiteljske medijacije kao stručnog postupka.

Osim formalnih izvora, sudionice navode i samostalno traženje informacija kao način stjecanja znanja o obiteljskoj medijaciji (*...konkretno za obiteljsku medijaciju znam ono što sam sama pročitala...(S6)*), što upućuje na individualnu inicijativu uz izostanak neke sustavnije edukacije i/ili detaljnijeg informiranja o obiteljskoj medijaciji, mogućnostima i pretpostavkama za uključivanje korisnika. Jedna od sudionica navodi kako su se s medijacijom upoznala kroz edukaciju (*...nekad prije sam u okviru neke edukacije slušala nešto o medijaciji...(S5)*).

Sudionice prepoznaju vlastitu nedovoljnu informiranost kao važan ograničavajući čimbenik u upućivanju korisnika (*...mislim da smo mi na odjelu za odrasle baš nedovoljno informirani da bi to uopće postojala kao usluga i za odrasle...(S3); ...a ni mi ne možemo prezentirati sve benefite takve usluge jer smo možda i mi s njom nedovoljno upoznati...(S1)*). To se posebno odnosi na sudionice koje rade u stručnim cjelinama za odrasle osobe.

Jedan od razloga neupućivanja korisnika u obiteljsku medijaciju, sudionice vide u **povezivanju obiteljske medijacije sa sporovima o roditeljskoj skrbi**. Naime, obiteljska medijacija se dominantno percipira kao usluga usmjerena na roditelje i djecu, odnosno na situacije vezane uz razvode i roditeljsku skrb (*...fokus je na djeci i roditeljima...(S3); ...više je obiteljska s tom medijacijom i mi zapravo ni ne...(S6)*). Takvo suženo razumijevanje područja primjene medijacije dovodi do njezina ograničenog korištenja u praksi. Posljedično, sukobi koji se javljaju među odraslim članovima obitelji, osobito u kontekstu rada unutar stručnih cjelina za odrasle, često se ne prepoznaju kao prikladni za medijaciju. Jedna sudionica tako navodi kako korisnike iz te skupine uopće ne upućuju u medijaciju, dijelom zbog uvjerenja da usluga nije namijenjena njima, ali i zbog nedostatka informacija o mogućnostima njezine primjene (*...mi odrasle uopće ne upućujemo... mi zapravo nismo informirani da se i odrasle može upućivati i da ta stvar u praksi uopće funkcionira...(S3)*). Ovakva percepcija dodatno sužava prostor za primjenu obiteljske medijacije te doprinosi njezinoj nedovoljnoj iskorištenosti izvan konteksta sporova o roditeljskoj skrbi.

Nastavno na navedeno, sudionice ističu i utjecaj zakonskih promjena na praksu upućivanja, točnije **utjecaj zakonske obveznosti na upućivanje u obiteljsku medijaciju**. Naime, navode kako su zakonske izmjene o obvezatnosti (*...i to sada više medijacija nije obvezna kako se zakon izmijenio...(S5)*) imale izravan učinak na spremnost korisnika za uključivanje u postupak na način da isto sada zapravo smanjuje motivaciju korisnika za sudjelovanje na način da; nije obvezno pa korisnici ne žele sudjelovati u postupku medijacije (*...i oni zapravo više niti ne žele barem otići pa vidjeti jer više to ne moraju...(S5)*). Nasuprot tome jedna sudionica navodi kako su motivirali korisnike kada je obiteljska medijacija bila obvezna jer je zapravo sama obveza djelovala kao svojevrsna motivacija (*...prije nam je to baš pomagalo... je bila obveza, ali smo ih motivirali na način da ipak imaju još vremena, imaju potencijala... i onda bi otišli...(S5)*).

Kao jedan od razloga neupućivanja korisnika u obiteljsku medijaciju izdvajaju se i iskustva sudionica koja upućuju na **prepreke koje proizlaze iz suradnje s Obiteljskim centrom**. Naime, analiza ukazuje na negativna iskustva stručnjaka s medijacijom (*...ja sam jedno vrijeme baš intenzivno slala ljude u medijaciju i osobno imam baš jako loša iskustva i meni se zapravo pokazalo da slanje u medijaciju je totalni promašaj u smislu da su se te stranke obraćale i nadalje i još više meni... (S8)*). Takvo iskustvo rezultiralo je smanjenim povjerenjem u učinkovitost medijacije te posljedično i suzdržanošću u daljnjem upućivanju korisnika. Sudionice ističu da nedostatna suradnja s Obiteljskim centrom predstavlja značajnu prepreku, unatoč njihovoj prostornoj blizini (*...Nama je obiteljski centar tu blizu, a mi odjel za odrasle nismo imali neku suradnju, sastanak, da su nas uputili... (S2)*). Navode izostanak sastanaka, umrežavanja i usklađivanja u metodama rada te viđenju problematike što ukazuje na nesuradnju ili razilaženje u stručnim stavovima (*...da im se u našem uredu govorilo jedno, a na medijaciji drugo...da li je tu došlo do nečeg našeg, da nije bilo neke suradnje, ili razilaženje u mišljenju i stavovima ili općenito u viđenju te obiteljske situacije i problematike ... (S8)*). Također, sudionice opisuju doživljaj narušavanja profesionalnog autoriteta područnog ureda kada Obiteljski centar pred korisnicima sugerira da će oni „bolje odraditi“ slučaj, što dodatno otežava međusektorsku suradnju (*...a ne daj bože da ne dođe do razilaženja mišljenja...onda imam dojam da se desi moment da se područni ured ponizi...na način da se strankama prezentira kako*

područni ured nije to znao s njima odraditi pa će to sada oni bolje; ...imala sam dojam da se nama kao timu narušio autoritet... (S8).

Još jedna od prepreka na strani stručnjaka koja je direktno povezana s neupućivanjem korisnika u obiteljsku medijaciju jest **opterećenost stručnjaka**. Sudionice tako govore o uvjetima rada koji ograničavaju resurse i kapacitet stručnjaka za promišljanje o nekim dodatnim intervencijama ili alternativnim oblicima podrške, uključujući i obiteljsku medijaciju. Naime, veliki opseg posla utječe na spremnost stručnjaka na procjenu i upućivanje (*...trenutno od opsega posla ni ne razmišljam o medijaciji i sličnim uslugama.... (S2)*). Uz to, sudionice naglašavaju i opterećenost bazičnim poslom te prisutnost stalnog pritiska što dodatno sužava prostor za uvođenje novih ili manje uobičajenih praksi. U tom kontekstu posebno se ističe usmjerenost na hitne predmete kao prioritet u radu (*...mi uvijek imamo neke druge prioritete – hitni smještaji, to rješavamo odmah...(S6)*), zbog čega intervencije poput obiteljske medijacije, ostaju u drugom planu.

Kao jedan od praktičnih razloga neupućivanja korisnika u obiteljsku medijaciju sudionice ističu i **prostornu nedostupnost** usluge. Iz njihovih izjava je vidljivo kako nepostojanje medijacije u mjestu stanovanja korisnika predstavlja značajnu prepreku za uključivanje, dakle prostorna nedostupnost je prepreka za uključivanje na strani korisnika (*...odbili su jer kud će kao ići u Sisak....nisu htjeli...(S4)*; *...mislim da ovaj faktor putovanja izrazito odbijajuć i ljudi uopće ne žele o tome razgovarati...(S1)*), ali ponekad i na strani samih stručnjaka. Tako jedna od sudionica ističe kako prostorna nedostupnost usluge demotivira stručnjake na prezentaciju medijacije (*....i nas u velikoj mjeri odbija da uopće to nudimo jer to nije tu ...pa znamo da se mora uložiti nekakav trud...(S1)*).

Uz prethodno navedeno, jedan od čimbenika povezanih s neupućivanjem korisnika u obiteljsku medijaciju jesu **prepreke na strani samih korisnika**. Naime, sudionice autentično govore kako izostanak pozitivne reakcije korisnika (*..kad sam imala prilike uputiti ne nailazim na pozitivne reakcije... (S1)*) obeshrabruje stručnjake u daljnjem poticanju korisnika na uključivanje. Korisnici nerijetko ne prepoznaju svrhu medijacije u trenutku kada im se ona predlaže, što se manifestira kroz nevoljko uključivanje (*...neće i možda oni u trenutku ne vide svrhu... (S1)*) i izražen otpor

(...ljudi su u otporu čim se nešto spomene...(S6)). Jedna od sudionica navodi kako neki korisnici ne vjeruju u uspjeh medijacije (...ne vjeruju u pozitivan ishod cijelog procesa i onda dođemo da ne... (S1)) zbog čega se ni ne žele uključiti. Uz navedeno, korisnici ponekad izražavaju nevoljkost za sudjelovanje (...da ide negdje gdje baš ne mora ...teško... (S1);...ljudi uglavnom ne žele , naporno im je, to im je glupo...(S4)) percipirajući medijaciju kao dodatno opterećenje ili nepotrebnu obvezu.

7.3.2. Preporuke za upućivanje korisnika u obiteljsku medijaciju

Posljednja tema dobivena u okviru istraživačkog pitanja koje se tiče spremnosti stručnjaka za upućivanje korisnika u postupak obiteljske medijacije se odnosi na preporuke sudionica za upućivanje korisnika i obuhvaća sljedeće kategorije: **unapređenje informiranosti i kompetencija stručnjaka, povećanje prostorne dostupnosti, informiranje i motiviranje korisnika te obuhvatnija promocija obiteljske medijacije.**

Upitane što bi se trebalo promijeniti u sustavu da bi stručnjaci više upućivali korisnike u obiteljsku medijaciju i da bi se ista šire i obuhvatnije primjenjivala, sudionice ističu važnost **unapređenja informiranosti i kompetencija stručnjaka**. Većina sudionica govori o tome kako je općenito potrebno više informacija o obiteljskoj medijaciji (...moram ipak znati nešto više o tome, a ne samo ovo što pročitam iz zakona...(S2)). Isto se odnosi na više informacija za stručnjake, a koje nadilaze samo formalno poznavanje zakonskih osnova i stjecanje uvida koji će pomoći da dalje na neki primjeren i prihvatljiv način medijaciju približe svojim korisnicima. Dakle naglašavaju kako je potrebno da stručnjaci bolje poznaju medijaciju i sam postupak kako bi to mogli prenijeti svojim korisnicima.

Stava su ujedno kako je potrebno informirati stručnjake o dobiti medijacije za sudionike i pružiti više informacija općenito o dobrim stranama i prednostima medijacije (...meni bi svakako pomoglo to kad bi nas se više informiralo o tome , kad bi nam se dali neki primjeri pozitivne prakse i možda i negativne da ja mogu sama procijeniti kada nekoga trebam uputiti...(S2)). Sugeriraju kako bi pomogli i primjeri

iz prakse jer informiranost o pozitivnim ishodima utječe na njihovu spremnost na upućivanje.

Dodatno, naglašava se važnost jasnoće kriterija za upućivanje i uključivanje u medijaciju obzirom da su stava kako je važno znati pretpostavke za sudjelovanje u medijaciji i da prema pokazateljima mogu prepoznati kada nekoga uputiti u medijaciju, a kada ne (*...znam da ima puno specifičnosti...pa ne mogu tipa ljudi koji imaju ovisnosti...nemaju neke pretpostavke...a i ljudi se nama javljaju baš u nekim specifičnim fazama života...ili problemima koji su čini se otišli daleko pa pitanje jesu li uopće za medijaciju i slično...(S3)*).

Kako su u kontekstu razloga zbog kojih ne upućuju korisnike u obiteljsku medijaciju sudionice navodile poteškoće vezane uz prostornu nedostupnost usluge, očekivano kao preporuku za upućivanje ističu **povećanje prostorne dostupnosti**. Naime, stava su kako je potrebna bolja prostorna dostupnost (*...veća dostupnost...u smislu blizine...da obiteljski medijatori dođu tu... da mogu ponuditi ljudima bliže njegovom mjestu stanovanja...(S1)*) na način da obiteljski medijatori ili dolaze u lokalne zajednice korisnika ili da postoje obiteljski medijatori u mjestu koje će biti bliže samom mjestu stanovanja korisnika.

Kao jednu od mogućnosti za upućivanje korisnika sudionica preporučuju **informiranje i motiviranje korisnika**. Naime, ukoliko su stručni radnici dobro informirani o obiteljskoj medijaciji, što su istaknuli kao gotovo ključnu preporuku, mogli bi ponuditi bolju prezentaciju medijacije što bi možda dovelo i do većeg uključivanja (*...pa da im mi kao njihovi socijalni radnici to možemo prenijeti....mislim da bi ljudi onda to bolje prihvaćali...(S3)*). Slično je zapravo i s informiranjem korisnika o prednostima obiteljske medijacije (*...i kakve bi to za njih imalo neke pozitivne pomake...(S1)*) gdje je važno da su prvo stručni radnici područnih ureda dobro informirani o navedenom kako bi dalje mogli motivirati svoje korisnike.

I konačno, sudionice su isticale kako bi većem upućivanju i općenito obuhvatnijoj primjeni obiteljske medijacije mogla doprinijeti **obuhvatnija promocija obiteljske medijacije** koja bi uključivala veću promociju od strane obiteljskog centra (*...al možda da se obiteljski centar i sam promovira...ipak su oni posebna ustanova, institucija pa imam osjećaj da bi bilo dobro da prođu kroz sve područne urede...(S8)*)

obzirom da je isti zapravo ključan pružatelj ove usluge za većinu korisnika sustava socijalne skrbi, ali i općenito šire promoviranje obiteljske medijacije (*...šira promocija o obiteljskoj medijaciji kao usluzi koja je besplatna... (S2)*).

8. RASPRAVA

Dobiveni rezultati pokazuju da se stručni radnici susreću s različitim obiteljskim sukobima s obzirom na sadržaj i sudionike, članove obitelji ovisno o stručnoj cjelini na kojoj rade. Obiteljski sukobi sadržajno su povezani uz razvod braka i povezana pitanja ostvarivanja roditeljske skrbi kada se radi o stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj. Kada se radi o stručnoj cjelini koja se bavi pitanjima odraslih tu se ističe briga i skrb o starijim članovima obitelji kao i s tim povezana određena financijska odnosno imovinska pitanja te prepoznavanje problema kod pojedinog člana i (ne)prihvatanje pomoći. Kada se radi o brizi za starije članove obitelji, sadržaj sukoba se odnosi na praktična i organizacijska pitanja skrbi, ali i pitanja očekivanja i raspodjele tereta među članovima obitelji. U području financijskih i imovinskih pitanja vezanih uz starije članove obitelji sadržaj sukoba se tiče podmirivanja obveze uzdržavanja, participacije u troškovima smještaja, ali i onih pitanja koji se tiču sklapanja ugovora o doživotnom uzdržavanju. Autorice Dobrotić i Laklija (2007.) u istraživanju korelata sukoba obiteljskih i radnih obveza u Hrvatskoj nalaze da se unutar obiteljskih obilježja najznačajnijim prediktorom sukoba pokazala upravo učestala skrb za starije odnosno nemoćne osobe. Istraživanje koje su proveli Dieker i suradnici (2019.) je pokazalo da članovi obitelji često ulaze u sukobe upravo zato što se ne slažu oko toga tko treba preuzeti skrb, koliko pomoći treba pružiti i kako raspodijeliti odgovornost u skrbi za stariju i nemoćnu osobu. Đorđević (2014., prema Sladović Franz i Branica, 2023.) navodi da su sukobi među odraslom djecom starijih roditelja često povezani s novcem, imovinom, oporukama i ostavinskim postupcima, ali i s mogućim zloupotrebama ugovora o doživotnom uzdržavanju. Slično tome, McCann-Beranger (2010.) ističe da su pitanja zdravstvene skrbi, zanemarivanja, imovine, nasljedstva, punomoći i skrbništva česti izvori obiteljskih sukoba koji se pojavljuju i u kontekstu medijacije. Obiteljski sukob u kontekstu skrbi za starije osobe često su povezani s raspodjelom odgovornosti među članovima obitelji, osobito među odraslom djecom, braćom i sestrama. Strawbridge i Wallhagen (1991.) su utvrdili da je 40% odrasle djece doživjelo ozbiljni sukob s drugim članom obitelji, najčešće sestrom ili bratom, pri čemu je najčešći razlog bio upravo nedostatak pomoći drugog člana obitelji. Dieker i sur. (2019.) Nalaze da je značajno više sukoba oko teme skrbi i podrške kada istu pružaju odrasla djeca koja skrbe o roditelju nego kada to isto čine supružnici. Autori

Čudina-Obradović i Obradović (2004.) ukazuju da je populacija starih ljudi u Republici Hrvatskoj izložena višestrukim rizicima uspostavljanja nepovoljnih odnosa skrbi s odraslom djecom. Upravo se navedeno pokazalo i analizom podataka u sklopu ovog istraživanja gdje su stručnjaci u kontekstu skrbi za starije članove obitelji, navodili i sukobe između odrasle djece i roditelja uz sukobe između braće i sestara.

Drugo veliko područje sukoba odnosi se na uređenje roditeljske skrbi nakon razvoda, pri čemu je izrada Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi sadržaj sukoba. Iako Obiteljski zakon (103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23) propisuje pravo i dužnost roditelja na zajedničku i sporazumnu roditeljsku skrb koju su dužni urediti planom o zajedničkoj roditeljskoj skrbi, a Čulo Margaletić (2014.) naglašava da svrha Plana nije utvrđivanje „boljeg” roditelja već osiguravanje uključenosti oba roditelja u djetetov život, praksa otkriva da upravo ključne komponente Plana – osobito ostvarivanje osobnih odnosa i vrijeme provedeno s djetetom – postaju značajni izvori sukoba. Sladović Franz i Branica (2023.) govore o važnosti suroditeljstva koje posebice u razdvojenom roditeljstvu može imati značajna opterećenja zbog prošlih ili aktualnih izazova, ali bez obzira na navedeno roditelji primarno trebaju u fokusu imati prava i potrebe djece. Isto se prema Feinbergu (2003., prema Sladović Franz i Branica, 2023.) odnosi na zajedničku odgovornost roditelja, koordiniranost u odgoju i ujednačenu uključenost u isti što se ne odnosi na izjednačeno vrijeme koje roditelji provode s djetetom. Međutim, nalazi upućuju na to da se roditelji često usredotočuju na kvantitativni aspekt (vrijeme), gubeći iz vida primarni cilj – prava i potrebe djeteta. Također, nalazi ovog istraživanja pokazuju da se sukobi povezani s ostvarivanjem osobnih odnosa djeteta ne odnose samo na kontakte s roditeljem s kojim dijete ne živi, nego i na odnose s članovima šire obitelji, osobito bakama i djedovima, ali i drugim srodnicima. Tu se radi o roditeljima koji onemogućuju kontakte djeteta sa srodnicima, uključujući susrete, telefonske razgovore i komunikaciju putem digitalnih kanala. Međutim, ostvarivanje osobnih odnosa djeteta i drugih srodnika je važno promatrati u kontekstu prava i dobrobiti djeteta obzirom da je ostvarivanje osobnih odnosa djeteta sa srodnicima važno za njegov emocionalni i socijalni razvoj. Upravo zbog toga je i zakonodavac odredbama Obiteljskog zakona (103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23) propisao da se pravo na ostvarivanje osobnih odnosa priznaje djetetu i bakama i djedovima, braći, sestrama, polubraći i polusestrama, kao i drugim osobama koje su

dulje vrijeme živjele u obitelji s djetetom, brinule o njemu i s njim ostvarile razvijen emocionalni odnos. Zakonski okvir pritom ne polazi samo od formalnog srodstva, nego uvažava stvarnu emocionalnu povezanost djeteta s određenom osobom. Upravo obzirom na navedeno je važno utvrditi onemogućuje li roditelj kontakt zbog opravdanih razloga povezanih sa zaštitom djeteta ili se isti uskraćuje kao posljedica neriješenog sukoba među odraslim članovima obitelji.

Financijska pitanja vezana uz razvod braka čest su sadržaj sukoba korisnika, ali je važno naglasiti da dogovor o uzdržavanju djeteta nije samo pitanje financijskog odnosa između bivših partnera, nego i instrument ostvarivanja temeljnog prava djeteta na primjeren životni standard jer kako navodi Korać Graovac (2016.) uzdržavanje jest sredstvo ostvarivanja djetetovih prava, pri čemu roditeljska obveza proizlazi iz njihovih odgovornosti prema djetetu, a ne iz odnosa između bivših bračnih partnera. U kontekstu razvoda roditelji mogu o uzdržavanju postići sporazum u okviru plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi, čemu prethodi obvezno savjetovanje. Majstorović (2017.) pritom ističe da je svrha obveznog savjetovanja pomoći roditeljima da sporazumno urede pitanja koja se odnose na dijete, uključujući i pitanje uzdržavanja. Nasuprot tomu, podjela bračne stečevine predstavlja zaseban imovinskopravni odnos bivših bračnih drugova i ne ulazi u sadržaj obveznog savjetovanja pa se sukladno tome, stručnjaci područnih ureda ne bave pitanjima podjele bračne stečevine. Međutim, stručnjaci prepoznaju postojanje neriješenih financijskih pitanja koja otežavaju rješavanje pitanja roditeljske skrbi, odnosno koji na više ili manje izravan i izrečen način utječu na ponašanja sudionika. S obzirom na postojanje financijskih pitanja kao sadržaja sukoba koji se ne bi trebao prelijevati na sadržaj roditeljske skrbi, ali se preljeva, kako pokazuju i rezultati ovog istraživanja, prednost sudjelovanja u obiteljskoj medijaciji može biti upravo ta mogućnost sagledavanja svih elemenata razvoda ili prekida izvanbračne zajednice koji se odnose i na pitanja uzdržavanja, podjele bračne stečevine i uređenja roditeljske skrbi.

Osim sukoba koji se tiču roditeljske skrbi, sudionice ovog istraživanja govorile su o sukobima između roditelja i adolescenata koji su sadržajno vezani uz nerazumijevanje proizašlo iz promjena koje doba adolescencije sa sobom nosi. Naime, kako naglašava Luthar (2006., prema Sladović Franz i Branica, 2023.) adolescenti zahtijevaju veću razinu autonomije što nužno ne prati i preuzimanje odgovornosti zbog čega i nadalje

trebaju roditeljsku skrb i nadzor što može biti izvor nesuglasica. Uz navedeno, ponekad roditelji, upravo zbog nerazumijevanja potreba djece u navedenom periodu, nastoje zadržati moć zanemarujući važnost stvaranja ravnopravnijeg odnosa koji će biti usklađen dobi i razvoju adolescenata. Rezultati velikog broja pregledanih istraživanja kao i meta-analize Keresteš i suradnika (2011.) dosljedno pokazuju upravo to da se djetetovim ulaskom u adolescenciju učestalost sukoba između djece i roditelja povećava, a u razdoblju rane adolescencije su zapravo najučestaliji.

8.1. Izražena emotivna komponenta sukoba

Specifičnosti obiteljskih sukoba ogledaju se u relacijskom i odnosnom dijelu koji, kao što je uvedno rečeno izvire iz isprepletenih odnosa u obitelji koje karakterizira trajnost i međuzavisnost članova. Nalazi ovog istraživanja upućuju na to da se obiteljski sukobi koje stručne radnice susreću u praksi često odlikuju izrazito visokim intenzitetom, snažnom emocionalnom pobuđenošću, ali i mogućom eskalacijom u verbalno ili fizičko nasilje. Takav je obrazac u skladu s navodima Oatleyja i Jenkinsa (2007.), koji ističu da emocije imaju važnu ulogu u sukobima jer usmjeravaju komunikaciju i ponašanje, ali istodobno mogu suziti perspektivu sudionika, onemogućiti da objektivno vide drugoga te u konačnici i umanjiti priliku za rješavanje sukoba. Pri tome ističu da su emocije ugodne kada osoba procjenjuje da se cilj ostvaruje ili je neka situacija povoljna, a neugodne kada procjenjuje da je ostvarenje cilja spriječeno, a sustav vrijednosti ugrožen. U tom kontekstu govore i sudionice ovog istraživanja koje prepoznaju da se uz visoki intenzitet sukoba najčešće vežu neugodne emocije poput povrijeđenosti, napuštenosti i ljutnje. To potvrđuju i nalazi ranijih radova koji potvrđuju da je u situacijama sukoba najčešće riječ o neugodnim osjećajima koji su različito izraženi kod pojedinih članova obitelji, a uključuju i spomenute osjećaje ljutnje, povrijeđenosti, ali i osjećaj tuge, gubitka, osamljenosti, ogorčenja i slično te se zapravo često izražavaju agresivnim ponašanjem ili pak povlačenjem (Ajduković i Sladović Franz, 2003).

Prisutnost emocija utječe i na ponašanje korisnika u situaciji sukoba. Sudionice kao najčešće komunikacijske obrasce u praksi susreću dva od četiri komunikacijska obrasca koja su opisali autori Sillars i suradnici (2004., prema Sladović Franz i

Branica, 2023.). Jedan od njih jest tip komunikacijskog obrasca koji autori nazivaju indirektnom borbom obzirom da uključuje ponašanja poput poricanja ili povlačenja, odnosno u ovom slučaju šutnje i odbijanja komunikacije. Drugi prisutan tip komunikacijskih obrazaca o kojima su govorile sudionice se odnosi na direktno suprotstavljanje s ponašanjima poput optuživanja, konfrontacije i neslaganja.

Ukoliko se dobiveni obrasci ponašanja u sukobu promatraju u kontekstu strategija ponašanja u sukobu proizašlih iz uvedeno predstavljenog modela dvostruke brige ili dvostrukog interesa (Hocker i Wilmot, 2017.) vidljivo je da su korisnici s kojima sudionice svakodnevno rade u praksi u postupcima zbog kojih se obraćaju područnim uredima skloniji izabirati strategije poput odustajanja tj. prilagođavanja, odnosno izbjegavanja sukoba ili pak borbe odnosno nadmetanja.

Dakle, stručne radnice vrlo jasno prepoznaju nekonstruktivne obrasce ponašanja u situacijama sukoba. Dio sudionica govorio je o pasivizaciji korisnika i prebacivanju odgovornosti na stručnjake. Korisnici se opisuju kao osobe koje “sjede i čekaju da netko riješi njihov problem”, pri čemu se odgovornost za posljedice obiteljskih odnosa, sukoba ili zanemarivanja često usmjerava prema sustavu i profesionalcima. Slične nalaze iznose i Mirosavljević i Ćosić (2021.), koje u istraživanju otpornosti obitelji djece s problemima u ponašanju nalaze da stručni radnici u sustavu socijalne skrbi prepoznaju rizike povezane s obilježjima članova obitelji, među kojima se posebno ističe nespremnost pojedinih roditelja na suradnju te prebacivanje odgovornosti na institucije i sustav, uz istodobno nedovoljno prepoznavanje vlastite odgovornosti i postojećih resursa. Navedeno upućuje da se pomoć u praksi često doživljava kao vanjska intervencija koja bi trebala preuzeti rješavanje problema, umjesto procesa u kojem korisnik aktivno sudjeluje i preuzima svoj dio odgovornosti. U tom je smislu važno istaknuti i da Ajduković i Urbanc (2009.) naglašavaju kako je u suvremenom socijalnom radu ključno razvijati korisničku perspektivu, partnerstvo te jasno definirati odgovornosti svih sudionika u procesu pomoći. U okviru integrirajućeg pristupa socijalnom radu posebno se naglašava da je odgovornost korisnika aktivno sudjelovanje u procesu promjene, dok je zadaća stručnjaka voditi i strukturirati proces pomoći, a ne preuzeti problem na sebe. U tom kontekstu obiteljska medijacija može

biti osnažujuća za korisnike, jer ona potiče samoodređenje, prepoznavanje potreba i interesa te preuzimanje odgovornosti za rješavanje i svakodnevni život.

8.2. Kompetencije za rad sa sukobima

Drugi dio rezultata govori o strategijama i vještinama koje stručni radnici koriste u radu sa korisnicima u situacijama sukoba. Rezultati pokazuju korištenje relevantnih komunikacijskih vještina i vještina rješavanja problema. Komunikacijske vještine sudionice opisuju kao „univerzalne vještine“ i „alat u svakodnevnom radu“, što je u skladu s određenjem Ajduković (2012.) koja navodi kako iste obuhvaćaju dio vještina prenošenja vlastitih ideja i osjećaja u svrhu ophođenja s drugim ljudima kao i vještine slušanja i promatranja drugih s ciljem razumijevanja njihovih poruka. U ranijem istraživanju su stručnjaci sustava socijalne skrbi radili samoprocjenu kompetencija u kontekstu rada sa sukobima te su komunikacijske vještine procijenili kao vrlo dobre (Branica i sur., 2013.).

Sudionice su posebno istaknule informiranje koje u kontekstu sukoba uz formalnu, ima i edukativnu te preventivnu funkciju. Informiranje korisnika o zakonskim obvezama, postupcima i mogućim posljedicama sukoba je jedna od temeljnih kompetencija stručnjaka u područnim uredima, a vještina informiranja, kako je uvodno objašnjeno je posebno naglašena aktom Hrvatskog zavoda za socijalni rad; Opis poslova radnih mjesta. Dobiveni rezultat u skladu je s prethodnim istraživanjem o kompetencijama i znanju o obiteljskoj medijaciji stručnjaka sustava socijalne skrbi, provedeno na uzorku od 139 stručnih radnika tadašnjih centara za socijalnu skrb (danas područni uredi) koje je pokazalo da se stručni radnici često ili vrlo često u praksi susreću s članovima obitelji koji su neinformirani o zakonskim propisima, pravima i obvezama i zapravo se osjećaju najkompetentniji za rad upravo s takvim korisnicima (Branica i sur., 2013.). Kada se radi o postupcima koji se tiču procesa razvoda ili dogovora oko roditeljske skrbi, educiranje je dio postupka obveznog savjetovanja što može biti promatrano i kao informiranje s obzirom da je potrebno korisnicima pružiti jasnu, cjelovitu informaciju koja se odnosi na psihosocijalne posljedice razvoda braka, posebno u odnosu na razvojne karakteristike djece, faze razvoda i proces prilagodbe

na razvod kao i fazama sukoba te smanjenja konfliktnosti u odnosima (Pravilnik o obveznom savjetovanju, NN 123/15).

S obzirom da se stručnjaci u Hrvatskom zavodu za socijalni rad susreću s visokim intenzitetom emocija kod korisnika, davanje prostora za ventiliranje je važna strategija u radu s korisnicima. Sudionice opisuju kako je potrebno omogućiti korisnicima da izraze frustraciju, ljutnju i napetost kako bi mogli s njima uspostaviti konstruktivnu komunikaciju i zapravo stvoriti uvjete za daljnji profesionalni rad. O'Connor i Leonard (2020.) naglašavaju važnost emocionalnog aspekta sukoba obzirom da emocije često oblikuju način na koji korisnici doživljavaju problem, sugovornike i mogućnosti rješenja. Dakle, zaključuju kako su emocije sastavni dio psihosocijalnog rada te stručnjaci moraju biti sposobni prepoznati, razumjeti i regulirati emocionalne procese koji se javljaju u radu s korisnicima. Uz navedeno, sudionice ovog istraživanja stavljaju naglasak na granice koje je pritom važno imati kako ventiliranje ne bi preraslo u agresiju prema drugim sudionicima. Dakle, ventiliranje jest korisna intervencija kada služi regulaciji emocija i pripremi za daljnji rad, ali je važno i prepoznati kada je potrebno preusmjeriti interakciju, postaviti granice ili zaustaviti eventualnu daljnju eskalaciju.

U kontekstu emocija, sudionice su značajnom vještinom smatrale i samoregulaciju, odnosno sposobnost nadvladavanja vlastitog ponašanja, a koje obuhvaća kontrolu misli, emocija i impulsa pri čemu je potrebna i ponašajna i emocionalna kontrola (Gailliot, i sur., 2008., prema Brebrić, 2023.) Navedena vještina pomaže u ne preuzimanju neugodnih emocija korisnika te zadržavanju smirenog načina komunikacije. Dakle, u promatranom profesionalnom kontekstu cilj samoregulacije nije samo očuvanje smirenosti stručnjaka, nego i omogućavanje konstruktivnog vođenja procesa i stvaranje komunikacijskih uvjeta u kojima se obiteljski sukob može postupno usmjeriti prema rješavanju.

Dakle, rezultati pokazuju da je vrlo važno korisnicima pružiti socijalnu podršku koja se očituje kroz više oblika pomoći. Sukladno Henggeleru i suradnicima (1998., prema Mirosavljević i Maurović, 2021.), socijalna podrška predstavlja multidimenzionalni konstrukt koji uključuje instrumentalnu podršku, emocionalnu podršku,

procjenjivačku i informacijsku pomoć. U prikazanim iskazima sudionica osobito su naglašeni emocionalni i instrumentalni aspekti podrške kroz ohrabrivanje i pružanja vremena korisnicima da prihvate situaciju, ali i praktične pomoći poput ispisa letaka, informiranja o mogućim oblicima smještaja i drugim konkretnim oblicima potpore. Uz navedeno, ključno je i iskazivanje empatije što sudionice čine pokazivanjem razumijevanja i suosjećanja. Takvi nalazi su u skladu s navodima autora Hackneyja i Cormiera (2012.) koji ističu da je empatija važna vještina obzirom da pridonosi uspostavi prisnosti, pokazivanju podrške i prihvaćanja te olakšava pomagački odnos, a ujedno je korisna u procesu pojašnjavanja različitih pitanja kao i u prikupljanju podataka o korisniku. Mearns i Thorne (2009.) dodatno naglašavaju da empatija može pozitivno djelovati na samopoštovanje korisnika jer isti može imati dojam da nešto s čime sam se dugo bori netko drugi ipak može razumjeti.

Osim pokazivanja empatije i razumijevanja za pozicije korisnika sudionice su isticale koliko je važno ne zauzeti stranu nijednog sudionika što se odnosi na nepristranost jer kako navode Sladović Franz i Branica (2023.) ista se odnosi na uvažavanje perspektiva svih uključenih bez favoriziranja ni jedne strane dok se neutralnost u ovom kontekstu odnosi na neimanje osobnog interesa za sadržaj sukoba ili problema s kojima se korisnici obraćaju za pomoć. U tom smislu, održavanje neutralnosti i nepristranosti predstavlja važnu kompetenciju stručnjaka u obiteljskim sukobima jer omogućuje određenu stručnu distancu, profesionalnost, ali i usmjerenost na korisnike i podršku u procesu rješavanja problema.

Osim nepristranosti, sudionice su navodile i postupanje unutar zakonom određenih nadležnosti i ovlasti. Odnosno prepoznaju zakonski okvir kao zaštitnu funkciju jer određuje granice postupanja, sprječava prekoračenje ovlasti te korisnicima omogućuje razumijevanje toga što stručni radnik može, a što ne može učiniti. Također, u pregovorima može služiti kao objektivan kriterij koje Fisher i Ury (2003., prema Sladović Franz i Branica, 2023.) smatraju važnim dijelom principijelnog pregovaranja. Međutim, oslanjanje na zakon može imati i ambivalentan karakter. Ono s jedne strane osigurava predvidljivost, daje granice okvira postupanja i djelovanja, legitimnost i zaštitu stručnih radnika, dok s druge strane može dovesti do sužavanja prostora za profesionalnu procjenu i fleksibilno odgovaranje na specifične potrebe korisnika.

Naime, kada se zakon koristi isključivo kao objašnjenje postupanja, bez dodatnog uvida i istraživanja mogućih oblika pomoći, postoji opasnost da se složene obiteljske situacije svedu na pitanje nadležnosti i proceduralnih granica.

8.3. Upućivanje korisnika u postupak obiteljske medijacije

Prepreke upućivanju korisnika u postupak obiteljske medijacije odnose se na izmjene zakonskog okvira, poznavanje medijacije, dostupnost usluge, suradnju među institucijama, a mogu se promatrati na razini stručnjaka, korisnika i sustava. Prepreke na razini sustava utječu na ponašanje i stručnjaka i korisnika. U prvom redu tu je uvedeno opisana izmjena Obiteljskog zakona, dakle normativnog okvira unutar kojeg se medijacija provodi te stručnjaci i korisnici djeluju.

Rezultati ranijeg istraživanja pokazuju kako se obiteljska medijacija u Hrvatskoj provodi gotovo isključivo u okviru brakorazvoda i dogovora roditelja oko zajedničke maloljetne djece (Gunjača, 2023). Nalazi ovog istraživanja govore u prilog percepciji medijacije kao primarno namijenjene sporovima vezanim uz pitanja razvoda i roditeljske skrbi. Uz to izostanak zakonske obveze sudjelovanja na prvom susretu obiteljske medijacije dodatno doprinosi smanjenju njezine primjene u svakodnevnoj stručnoj praksi.

Nalazi ovog istraživanja govore o percepciji korisnika kao nezainteresiranih za sudjelovanje u obiteljskoj medijaciji, odnosno smatraju stručnjakinje kako nema zakonske obveze nema ni interesa kod korisnika. Slično je opisano i u istraživanju Breber i Sladović Franz (2014.) kada se govori o poteškoćama i preprekama povezanim s obilježjima korisnika od kojih se izdvajaju dolazak i sudjelovanje u uslugama jer moraju, odnosno po sili zakona, te zapravo za iste nisu zainteresirani. Zakonskim izmjenama krajem 2023. godine ta se obvezatnost kao razlog ulaska u postupak medijacije otklonila, što se, kako smatraju sudionice, odrazilo i na motivaciju korisnika. Dakle, normativni okvir značajno oblikuje praksu upućivanja ne samo na razini stručnjaka već i stručnjaci smatraju i na razini korisnika jer doprinosi percepciji korisnika o važnosti i svrhovitosti obiteljske medijacije. Osim normativnog određenja, na razini korisnika, sudionice izdvajaju i dostupnost usluge što također utječe na

spremnost korisnika za uključivanje. Istraživanje Opačić i Knezić (2021.) pokazuje da u kontekstu nedostupnih usluga, specifično za obiteljsku medijaciju, svega 45% ispitanika smatra tu uslugu potrebnom. Navedeno upućuje da niska percipirana vrijednost medijacije u očima korisnika predstavlja značajnu prepreku upućivanju i uključivanju.

Stručnjaci opisuju i vlastitu nedovoljnu informiranost o obiteljskoj medijaciji, poznavanje prednosti i jakih strana postupka koji bi stručnjacima omogućili da kvalitetnije prezentiraju medijaciju i objasne korisnicima što mogu kroz medijaciju ostvariti. Sudionice ovog istraživanja, a posebno one koje rade u stručnim cjelinama za odrasle osobe opisale su da posjeduju neka osnovna znanja odnosno informacije o obiteljskoj medijaciji, međutim smatraju da to nije dovoljno odnosno da su nedovoljno informirane o obiteljskoj medijaciji. Navedeno može utjecati na nesigurnost u procjeni prikladnosti upućivanja te posljedično na rjeđe korištenje ove intervencije u praksi.

Sudionice istraživanja govore i o negativnim iskustvima suradnje s Obiteljskim centrom gdje se obiteljska medijacija provodi što također utječe na spremnost na upućivanje u postupak obiteljske medijacije. Breber i Sladović Franz (2014.) su u svom istraživanju vezano uz uvođenje obiteljske medijacije u sustav socijalne skrbi naišle na brojne poteškoće i prepreke, a jedna od navedenih je upravo vezana uz različite suradne organizacije i institucije pod vidom njihove dostupnosti, ali i suradnje pod vidom uvažavanja mišljenja i preporuka stručnjaka iz centra o čemu su govorile sudionice ovog istraživanja. Dobiveni nalazi upućuju na potrebu za individualnim unaprjeđenjem suradnje između područnih ureda i Obiteljskog centra na razini lokalne zajednice. Suradnja među institucijama se može promatrati i na razini sustava pa tako o nedostatnoj suradnji Hrvatskog zavoda za socijalni rad i Obiteljskog centra se govori unutar samog Strateškog plana Obiteljskog centra za razdoblje od 2024. do 2028. godine gdje se naglašava kako navedene institucije dijele mnoge zajedničke ciljeve te se u svojim ulogama međusobno nadopunjuju, ali unatoč kontinuiranoj i kvalitetnoj suradnji postoji potreba za intenzivnijom i bolje koordiniranom komunikacijom s ciljem pružanja sveobuhvatne podrške korisnicima.

Stručnjaci opisuju kako organizacijski i radni uvjeti, obilježeni visokim opterećenjem, predstavljaju važan kontekstualni čimbenik koji ograničava učestalost upućivanja

korisnika u obiteljsku medijaciju. Slično, istraživanje Breber i Sladović Franz (2014.) kao poteškoću i prepreku uvođenju obiteljske medijacije prepoznaje i uvjete te organizaciju rada koja uključuje neadekvatne uvjete, preopterećenost količinom posla stručnih radnika u smislu velikog broja korisnika, premalo vremena i premalo stručnog kadra. Dakle, neupućivanje korisnika u obiteljsku medijaciju nije moguće objasniti samo nepoznavanjem usluge ili negativnim stavovima stručnjaka već je isto povezano s organizacijskim uvjetima. Naime, kada se svakodnevni rad odvija pod stalnim pritiskom i uz dominantnu usmjerenost na hitne predmete, obiteljska medijacija ostaje izvan fokusa ne nužno zato što se smatra nevažnom, nego zato što sustav stručnjacima ne ostavlja dovoljno vremena i podrške da je prepoznaju, procijene i predstave korisnicima kao moguću opciju.

Treći čimbenik na razini sustava odnosi se na dostupnost obiteljske medijacije. U kontekstu socijalnih usluga dostupnost se definira kroz dva kriterija: prometne i prostorne dostupnosti u lokalnoj zajednici ili širem okruženju te razini u kojoj usluga podmiruje potrebe stanovništva (Opačić i Knezić, 2022.). Do sada provedena istraživanja govore u prilog znatnim regionalnim nejednakostima u dostupnosti socijalnih usluga pa su općenito usluge slabije dostupne u ruralnim sredinama, općinama i gradovima s manje stanovnika, potpomognutim područjima te u Panonskoj Hrvatskoj. Obiteljska medijacija jedna je od svega nekoliko usluga koja se dominantno pruža u urbanim sredinama i u većim gradovima s više od 20 000 stanovnika gdje su češće dostupne usluge prevencije i psihosocijalne podrške u koju je uvrštena i obiteljska medijacija (Opačić i Knezić, 2022.). Ukoliko se uzme u obzir da je u Registar obiteljskih medijatora za područje Sisačko-moslavačke županije upisano dvoje obiteljskih medijatora koji su oboje u Obiteljskom centru koji je smješten u Sisku i „pokriva“ potrebe cijele županije evidentno je da je usluga kao takva prostorno nedostupna korisnicima iz manjih, udaljenih sredina. Dakle, navedeni nalazi upućuju na to da prostorna dostupnost usluge predstavlja važan čimbenik koji ograničava i motivaciju korisnika za uključivanje, ali i spremnost stručnjaka da medijaciju uopće prezentiraju kao mogućnost podrške.

9. OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA

Metodološka ograničenja ovog istraživanja se odnose na istraživački kontekst koji je povezan s uzorkom sudionika istraživanja te sam proces prikupljanja i obrade podataka. Naime, korišten je prigodni uzorak prema prethodno definiranim kriterijima što je bilo prikladno i učinkovito, ali je provedena svega jedna fokus grupa specifično na području Sisačko-moslavačke županije što bitno ograničava mogućnost poopćavanja nalaza na sve stručne radnike u sustavu socijalne skrbi, kao i na druge županije i lokalne kontekste. Uz to, u istraživanje nisu bili uključeni stručni radnici iz jednog od ukupno šest područnih ureda u županiji; onog u Hrvatskoj Kostajnici.

Premda je prilikom pozivanja sudionika u istraživanje u više navrata naglašavano da je uključivanje i sudjelovanje dobrovoljno, činjenica da je poziv dolazio s viših instanci (županijski čelnik pa upravitelji područnih ureda) je mogla utjecati na odluku stručnih radnika da sudjeluju u istraživanju. Sudionici su poziv mogli doživjeti kao očekivanje ili neizravnu obvezu povezanu s njihovim radnim mjestom, čak i kada je formalno bilo jasno da je sudjelovanje dobrovoljno. Stoga nije moguće u potpunosti isključiti mogućnost pojave reaktivnosti, odnosno prilagođavanja ponašanja i odgovora sudionika istraživačkoj situaciji i njihovoj procjeni očekivanja nadređenih osoba.

Nadalje, fokus grupe, kako navodi Milas (2009.) nemaju prirodnu spontanost zbog načina prikupljanja podataka. Naime, sudionici svoje odgovore oblikuju u prisutnosti drugih članova grupe, pri čemu na njih mogu utjecati grupna dinamika, međusobni odnosi kao i procjena društvene prihvatljivosti pojedinih stavova. U takvim okolnostima moguće je da neki sudionici nisu iznijeli sva svoja iskustva ili su svoje odgovore prilagodili stavovima koje su procijenili prihvatljivima za grupu.

Ovo je ograničenje osobito značajno kada se uzme u obzir da je grupa provedena online, putem platforme ZOOM. Online način provedbe omogućio je uključivanje sudionika koji se nalaze na različitim lokacijama i olakšao organizaciju istraživanja, ali je istodobno mogao utjecati na kvalitetu grupne interakcije. U virtualnom okruženju istraživač ima oskudnije mogućnosti praćenja cjelokupnog neverbalnog ponašanja sudionika koje može biti važno za razumijevanje izgovorenog sadržaja.

Ograničenje ovog istraživanja odnosi se i na obradu i analizu prikupljenih podataka i to vezano uz interpretativnu ulogu istraživača. Milas (2009.) ističe da je subjektivnost istraživača u obradi kvalitativnih podataka teško u potpunosti eliminirati, budući da isti sudjeluje u odabiru relevantnih iskaza, njihovu kodiranju, povezivanju i interpretaciji. Stoga postoji mogućnost da su određeni sadržaji, naglasci ili značenja u procesu analize dobili veću pozornost, dok su drugi ostali manje zastupljeni. Navedeno ograničenje se nastojalo ublažiti višestrukim čitanjem transkripta, oslanjanjem na izravne iskaze sudionika te dosljednim povezivanjem interpretiranih kategorija s ciljem i istraživačkim pitanjima.

Ova ograničenja ne umanjuju vrijednost rezultata već ih je važno opisati i uzeti u obzir prilikom provođenja nekih sličnih, budućih istraživanja. Konačno, unatoč spomenutim ograničenjima, dobiveni rezultati u ovom istraživanju mogu biti korisni i poticajni u dijelu unapređenja prakse zbog čega je poglavlje u nastavku posvećeno doprinosu koji daje ovo istraživanje odnosno nekim praktičnim implikacijama za praksu.

10. DOPRINOS ISTRAŽIVANJA - IMPLIKACIJE ZA PRAKSU

Temeljem nalaza o preprekama za upućivanje u postupak obiteljske medijacije kao i navedenim preporukama od strane stručnjaka za upućivanje korisnika moguće je izdvojiti nekoliko implikacija za praksu.

S obzirom da su kompetencije stručnih radnika unutar sustava socijalne skrbi razvojne i povezane s cjeloživotnim učenjem (Buljevac i sur., 2020.) te sudionice opisuju potrebu za stalnim povezivanjem prethodno stečenih znanja s novim iskustvima i zahtjevima praktičnog rada, potrebno je temu obiteljske medijacije i rješavanja spornih obiteljskih odnosa uključiti u program kontinuiranog stručnog usavršavanja za stručnjake koji rade u Hrvatskom zavodu za socijalni rad. Edukacija bi trebala uključivati znanja o kriterijima za upućivanje korisnika u obiteljsku medijaciju uz smjernice za procjenu, dakle koga i kada je sve moguće uputiti i u kakvim sve slučajevima.

Upravo je razumijevanje postupka medijacije od strane stručnjaka PU HZSR značajno jer povećava spremnost stručnjaka da predstave i ponude medijaciju korisnicima koji se obraćaju stručnjacima sustava socijalne skrbi kada su problemi i sukobi eskalirali. Isto je važno i radi povećanja sigurnosti i dosljednosti u praksi te unapređenja dostupnosti obiteljske medijacije korisnicima.

Osim razumijevanja postupka obiteljske medijacije i njene primjene unutar samog sustava socijalne skrbi, moguće je navesti i dvije preporuke koje se odnose na dostupnost usluge korisnicima. U prvom redu to je naglašena prostorna nedostupnost obiteljske medijacije koja je u istraživanju prepoznata kao značajna prepreka uključivanju korisnika. Udaljenost mjesta provedbe postupka može obeshrabriti korisnike, ali i utjecati na spremnost stručnih radnika da je uopće predlože korisnicima. Stoga je potrebno razmotriti modele kojima bi se medijacija učinila dostupnijom na lokalnoj i regionalnoj razini. To može uključivati organiziranje medijacijskih susreta u lokalnim zajednicama korisnika kroz primjerice razvoj mobilnih oblika pružanja usluge ili provođenje medijacije na daljinu kada i gdje je to moguće, a sve kako bi ista bila stvarno dostupna usluga, a ne samo kao formalno postojeća mogućnost.

Drugo, važno je raditi na promociji usluge obiteljske medijacije i u općoj kao i prethodno spomenutoj stručnoj javnosti obzirom na njezin potencijal široke primjene

u svim vrstama obiteljskih sukoba (medijacija između odraslih, roditelja i adolescenata, pitanjima brige za starije članove obitelji, financijska pitanja, itd.).

Rezultati ovog istraživanja govore u prilog promociji obiteljske medijacije upravo u dijelu razumijevanja primjene u drugim sadržajima obiteljskih sukoba u kojima se ističe briga o starijim članovima obitelji. S obzirom na sve veće starenje stanovništva za pretpostaviti je da će ovo pitanje, ma koliko se danas činilo zapostavljeno, dobiti na značaju i potrebi za aktivnijim djelovanjem što otvara prostor za primjenu obiteljske medijacije te se pod tim vidom može raditi promocija postupka među stručnjacima i korisnicima.

Dakle, ovo istraživanje ukazuje da je za uspješnije korištenje usluge nužno promatrati obiteljsku medijaciju kao dio šireg sustava podrške obitelji što znači da je ujedno važna i kvalitetna suradnja između institucija radi jasnoće postupanja i međusobnog povjerenja stručnjaka. Uzevši u obzir da je istraživanje obuhvatilo lokalnu, odnosno regionalnu razinu i pokazalo određene poteškoće u suradnji između područnih ureda i obiteljskog centra po pitanju obiteljske medijacije, bilo bi vrijedno da se navedene ustanove na razini cijele županije međusektorski bolje usklade u pogledu informiranja o obiteljskoj medijaciji kao usluzi dostupnoj za korisnike.

Pod tim vidom važno je povezivanje stručnjaka koji pružaju podršku obiteljima kako bi djelovanje prema obiteljima bilo koordinirano i obuhvatno i odgovaralo na potrebe obitelji.

11. ZAKLJUČAK

Polazište za provedbu ovog istraživanja predstavlja spoznaja da su obiteljski sukobi složeni, emocionalno intenzivni te specifični zbog različitih čimbenika poput trajnosti odnosa ili utjecaja prethodnih i potencijalnih budućih odnosa, a njihove posljedice uvelike ovise o načinu na koji se njima upravlja kao i komunikacijskim obrascima sudionika, ali i primijenjenim stručnim intervencijama. Budući da stručni radnici područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad imaju važnu ulogu u procjeni potreba obitelji, odabiru odgovarajućih oblika pomoći i upućivanju korisnika u dostupne usluge, bilo je važno istražiti njihova iskustva, procjenu vlastitih kompetencija i praksu rada s obiteljskim sukobima. Dodatni razlog za provedbu istraživanja bila je potreba za ispitivanjem mogućnosti primjene obiteljske medijacije u uvjetima promijenjenoga pravnog i institucionalnog okvira te prepoznavanje prepreka i mogućnosti za njezinu veću dostupnost i primjenu u sustavu socijalne skrbi. Stoga se provedenim istraživanjem nastojalo steći uvid u iskustva stručnih radnika područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad u Sisačko-moslavačkoj županiji u području rada s obiteljskim sukobima te opisati mogućnosti primjene obiteljske medijacije u svakodnevnoj stručnoj praksi.

U skladu s navedenim ciljem, ispitivano je kako stručni radnici opisuju obiteljske sukobe s kojima se susreću u radu, kako opisuju vlastite kompetencije za njihovo rješavanje te spremnost upućivanja korisnika u postupak obiteljske medijacije. Dobiveni rezultati pružaju uvid u složenost obiteljskih sukoba, zahtjevnost profesionalnog rada u takvim situacijama kao i prepreke i mogućnosti povezane sa sustavnijom primjenom obiteljske medijacije.

Naime, analiza podataka je pokazala da se stručni radnici u svakodnevnoj praksi susreću sa složenim obiteljskim sukobima, koji se razlikuju s obzirom na sadržaj, sudionike, ali i neka relacijska obilježja. Sukobi su pritom snažno povezani s područjem skrbi, odgovornosti i raspodjele tereta među članovima obitelji osobito kada se odnose na skrb za starije i nemoćne članove obitelji i s tim povezana financijska i imovinska pitanja. U području zaštite djece, braka i obitelji sukobi su očekivano najčešće povezani s razvodom, uređenjem roditeljske skrbi i uzdržavanjem djeteta, ali i ostvarivanjem osobnih odnosa djeteta ne samo s roditeljima već i

članovima šire obitelji. Obiteljski sukobi su često obilježeni visokim intenzitetom neugodnih emocija, a ponekad i s mogućnošću eskalacije u neki od oblika nasilja. U takvim okolnostima korisnici uglavnom primjenjuju nekonstruktivne komunikacijske i ponašajne obrasce ponekad aktivno uključujući djecu u partnerske sukobe, a često uz prebacivanje odgovornosti na druge članove obitelji ili same stručnjake. Uz taj vidljivi segment, do izražaja su došla i ona druga obilježja koja stoje u pozadini sukoba, a odnose se na dugotrajno narušene odnose, neke neizrečene sadržaje, nedostatak povjerenja i različita očekivanja članova obitelji.

Stručni radnici vlastite kompetencije za rad s obiteljskim sukobima temelje na nizu profesionalnih vještina i znanja koje koriste u svakodnevnom radu, pri čemu se osobito ističu komunikacijske vještine, sposobnost samoregulacije u intenzivnim i zahtjevnim situacijama, a posebno važnim smatraju i sposobnost korisnicima omogućiti izražavanje emocija, ali uz istodobno postavljanje granica kako bi se spriječila daljnja eskalacija ili agresivno ponašanje. Nastoje održati nepristranost i jasno informirati korisnike o zakonskom okviru i mogućim posljedicama nepostizanja dogovora. U njihovom opisu profesionalne uloge vidljivo je da se ne oslanjaju samo na formalna znanja, nego i na iskustveno znanje, prilagodbu pristupa korisnicima, fokusiranje na rješenja i procjene potreba za dodatnim intervencijama.

Istodobno, rezultati upućuju na to da rad s obiteljskim sukobima za stručne radnike predstavlja izazovno područje rada. Iako se doživljavaju kompetentnima u vođenju razgovora, pružanju podrške i usmjeravanju korisnika, istodobno govore o osjećaju bespomoćnosti u onim situacijama kada, unatoč poduzetim intervencijama, izostaje promjena. Ujedno, unatoč tome što su sudionice isticale važnost održavanja nepristranosti i neutralnosti u radu s obiteljskim sukobima, čini se da stručnjaci ponekad ipak preuzimaju aktivniju ulogu u procesu rješavanja sukoba između korisnika pa i preuzimaju odgovornost za rješavanje problema svojih korisnika. To pokazuje da kompetentnost u radu s obiteljskim sukobima nije samo pitanje znanja i tehnika, nego i emocionalne regulacije, profesionalne podrške i mogućnosti kontinuiranog stručnog usavršavanja. Posebno je važan timski rad i podrška kolega, koji se u istraživanju prepoznaju kao važan zaštitni čimbenik u nošenju sa zahtjevnim slučajevima.

U kontekstu spremnosti stručnih radnika za upućivanje korisnika u postupak obiteljske medijacije rezultati pokazuju da je ta spremnost prisutna, ali neujednačena i pod utjecajem više prepreka. Najvažnijima su se pokazali nedovoljna informiranost stručnih radnika o obiteljskoj medijaciji, suženo razumijevanje njezine primjene, iskustvo nedostatne suradnje s drugim institucijama, opterećenost svakodnevnim poslovima, prostorna nedostupnost usluge te otpor ili nevoljkost korisnika. Osobito je važno što su neki stručni radnici obiteljsku medijaciju povezivali prvenstveno s postupcima koji se odnose na roditeljsku skrb i razvod, dok su mogućnosti njezine primjene u sukobima među odraslim članovima obitelji ostale manje prepoznate. Time se pokazuje da medijacija u praksi još uvijek nije dovoljno sustavno integrirana kao širi oblik podrške obitelji u sukobu.

Unatoč navedenom, sudionici istraživanja iznijeli su i jasne preporuke za unapređenje primjene obiteljske medijacije. Kao najvažnije izdvojili su potrebu za dodatnim informiranjem i edukacijom stručnih radnika, jačanje suradnje među institucijama, bolju promociju medijacije te veću prostornu dostupnost usluge. Stručni radnici prepoznaju da bi ih jasnije informacije o postupku, kriterijima upućivanja i primjerima dobre prakse dodatno osnažile za motiviranje i uključivanje većeg broja korisnika. Također smatraju da bi medijacija bila pristupačnija i prihvatljivija kada bi bila dostupnija lokalno, odnosno bliže mjestu stanovanja korisnika, kao i kada bi bila bolje prepoznata među stručnjacima i u široj javnosti.

Sveukupno gledano, rezultati ovog istraživanja potvrđuju da su obiteljski sukobi složeni, emocionalno intenzivni i često dugotrajni, a njihovo rješavanje zahtijeva visoku razinu profesionalne kompetentnosti. Korisnici se obraćaju područnim uredima (ili pak bivaju upućeni na iste) u situacijama obiteljskih sukoba i sa spornim pitanjima koja su sadržajno prikladna za upućivanje u postupak obiteljske medijacije, a upravo stručni radnici područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad imaju važnu ulogu u prepoznavanju i procjeni potreba korisnika i usmjeravanju prema obiteljskoj medijaciji kao jednom od oblika pomoći. Dakle, obiteljska medijacija u tom smislu predstavlja vrijedan potencijal, osobito kao metoda koja može pridonijeti smanjenju konfliktnosti, boljem razumijevanju perspektiva svih uključenih strana, pronalaženju sporazumnih rješenja, ali i postizanju održivijih sporazuma. Dakle, njezina šira

primjena zahtijeva sustavno jačanje informiranosti, dostupnosti i povjerenja u njezinu učinkovitost.

1. Ajduković, M. i Sladović Franz, B. (2003). Razumijevanje sukoba. U: Ajduković, D. (ur.), *Socijalna rekonstrukcija zajednice* (195-210). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
2. Ajduković, M. i Urbanc, K. (2009). Integrirajući pristup u socijalnom radu kao kontekst razumijevanja individualnog plana skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 16(3), 505-535.
3. Ajduković, M. (2012). Dijaloški i profesionalni razgovor. U: Žižak, A., Vizek Vidović, V. i Ajduković, M. (ur.), *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu* (147-182). Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
4. Barišić, I. (2024). Provedba obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi Šibensko-kninske županije (završni rad). Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
5. Blažeka Kokorić, S. (2006). Povezanost iskustava u primarnoj obitelji s obilježjima partnerskih odnosa (doktorska disertacija). Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
6. Brajša P. (1996). *Umijeće svađanja: svađam se, dakle postojim*. Pula: C.A.S.H.
7. Branica, V., Sladović Franz, B. i Ajduković, M. (2013). Samoprocjena kompetencija i znanja o obiteljskoj medijaciji stručnjaka socijalne skrbi. Rad pripremljen za 6. simpozij socijalnih radnika: Profesija socijalnog rada: identitet, integritet i realitet, Zagreb.
8. Branica, V. (2020). Obrazovanje obiteljskih medijatora u hrvatskom i međunarodnom kontekstu. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (2), 231-254.
9. Branica, V. (2020a). Razvoj obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi u Hrvatskoj; prikaz skupa; Pula, 17. listopada 2018. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (2), 369-373.
10. Braun, V. i Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.

11. Breber, M. i Sladović Franz, B. (2014.) Uvođenje obiteljske medijacije u sustav socijalne skrbi – perspektiva stručnjaka. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (1), 123-152.
12. Brebrić, Z. (2023). Longitudinalna studija o povezanosti predškolske samoregulacije s dobrobiti, stresom i školskim uspjehom na završetku srednje škole – uloga strategija suočavanja sa stresom. *Radovi Zavoda za znanstvenoistraživački i umjetnički rad u Bjelovaru*, (17), 365-394.
13. Buljevac, M., Opačić, A. i Podobnik, M. (2020). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika: Temelj identiteta jedne pomažuće profesije. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(1), 31–56.
14. Canary, D.J. (2003). Managing interpersonal conflict: A model of events related to strategic choices. Posjećeno 15.06.2026. na mrežnoj stranici ResearchGate:
https://www.researchgate.net/publication/232566709_Managing_interpersonal_conflict_A_model_of_events_related_to_strategic_choices
15. Canary, D.J. (2008). Managing Interpersonal Conflict: A Model of Events Related to Strategic Choices. U: Green, J.O. i Burleson, B.R. (ur.), *Handbook of Communication and Social Interaction Skills* (515-549). London: Taylor & Francis e-Library.
16. Čudina-Obradović M. i Obradović J. (2006). *Psihologija braka i obitelji*. Zagreb: Golden marketing – Tehnička knjiga.
17. Čulo Margaletić, A. (2014). *Mirno rješavanje obiteljskopравnih sukoba interesa*. Osijek: Pravni fakultet Sveučilišta u Osijeku.
18. Dieker, J., Bacharz, K., Weber K. i Qualls, S.H. (2019). Characteristics of caregivers with family conflict. *Innovation in Aging*, 3 (1), 487. Posjećeno 20.07.2026. na mrežnoj stranici ResearchGate:
https://www.researchgate.net/publication/337142074_CHARACTERISTICS_OF_CAREGIVERS_WITH_FAMILY_CONFLICT
19. Dragomir, L.M. (2024). Family conflict mediation: A sociological perspective. *Analele Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu – Seria Litere și Științe Sociale*, (2), 175–181.

20. Flynn, S.I. (2019). Family Functions: Social-Conflict Analysis (2019). Posjećeno 15.06.2026. na mrežnoj stranici Ebsco: <https://www.ebsco.com/research-starters/social-sciences-and-humanities/family-functions-social-conflict-analysis>
21. Grav, S., Aune, T., Lysfjord, E. M. (2025). Parents' Experiences of Court-Connected Mediation According to Parental Disputes: A Qualitative Study of Divorced Parents in Conflict. *Family Transitions*, 66(8), 593–612.
22. Gunjača, S. (2023). Obilježja provedbe obiteljske medijacije u obiteljskim centrima u Republici Hrvatskoj (završni specijalistički rad). Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
23. Hackney H.L. i Cormier, S. (2012). *Savjetovatelj – stručnjak: procesni vodič kroz pomaganje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
24. Hocker, J.L. i Wilmot, W.W. (2017). *Interpersonal conflict*. New York: McGraw-Hill Education.
25. Mirosavljević, A. i Maurović, I. (2021). Provođenje mjera stručne pomoći roditeljima kada mladi očituju probleme u ponašanju. U: Ajduković, M. i Sladović Franz, B. (ur.), *Sigurnost i dobrobit djeteta: Strukturirani pristup zaštiti djece u sustavu socijalne skrbi* (140-183). Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku u suradnji s Društvom za psihološku pomoć.
26. Hrvatski zavod za socijalni rad (2025). Godišnji izvještaj o radu Hrvatskog zavoda za socijalni rad za 2025. godinu [datoteka s podacima]. Dostupno na mrežnim stranicama Hrvatskog zavoda za socijalni rad: <https://socskrb.hr/dokumentacija/>
27. Hrvatski zavod za socijalni rad (2026). Opis poslova radnih mjesta [datoteka s podacima]. Dostupno na mrežnim stranicama Hrvatskog zavoda za socijalni rad: <https://socskrb.hr/>
28. Janković, J. (1996). *Pristupanje obitelji*. Zagreb: Alinea.
29. Jones, M.H. i sur. (2021). Parental Stress and Child Outcomes: The Mediating Role of Family Conflict. *Journal of Child and Family Studies*, 30, 746–756.
30. Keresteš, G., Brković, I. i Kuterovac Jagodić, G. (2011). Doživljaj kompetentnosti u roditeljskoj ulozi i sukobi između roditelja i adolescenata. *Suvremena psihologija*, 14 (1), 17-34.

31. Koller Trbović, N., Žižak, A. i Novak, T. (2003). Kvalitativna analiza u socijalnopedagoškom dijagnosticiranju. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 39(2), 189-202.
32. Korać Graovac, A. (2016). Uzdržavanje kao sredstvo ostvarenja prava djeteta na životni standard. U: Hrabar, D. (ur.), *Prava djece: Multidisciplinarni pristup* (85–98). Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
33. Kurz, R. i Bartram, D. (2002). Competency and Individual Performance: Modelling the World of Work. Posjećeno 15.06.2026. na mrežnoj stranici ResearchGate:
https://www.researchgate.net/publication/228053372_Competency_and_Individual_Performance_Modelling_the_World_of_Work#fullTextFileContent
34. Laklija, M. i Dobrotić, I. (2009). Korelati sukoba obiteljskih i radnih obveza u Hrvatskoj. *Revija za socijalnu politiku*, 16 (1), 45-63.
35. Larsen, N.B. i Barton, A.W. (2024). Topics of Conflict Across Family Subsystems. *Journal of Family Issues*, 46(1), 111-130.
36. Macuka, I. i Jurkin, M. (2014). Odnos sukoba roditelja i psihosocijalnih problema mlađih adolescenata. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (1), 65-84.
37. Majstorović, I. (2017). Obvezno savjetovanje i obiteljska medijacija de lege lata i de lege ferenda. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, VIII* (posebni broj), 129-150.
38. McCann-Beranger, J. (2010). Exploring the Role of Elder Mediation in the Prevention of Elder Abuse. Posjećeno dana 24.07.2026. na mrežnoj stranici Ministere Justice Canada: <https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/fv-vf/mp-pm/mp-pm.pdf>
39. Mearns, D. i Thorne, B. (2009). *Savjetovanje usmjereno na osobu*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
40. Milas, G. (2009). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
41. Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (2025). Godišnje statističko izvješće o primijenjenim pravima socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj u 2019., 2020., 2021., 2022., 2023., 2024. i 2025. godini [datoteka s podacima]. Dostupno na mrežnim stranicama Ministarstva rada,

- mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike: <https://mrosp.gov.hr/pristup-informacijama-16/strategije-planovi-programi-izvjesca-statistika/statisticka-izvjesca/12012>
42. Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (2026). Registar pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi [datoteka s podacima]. Dostupno na mrežnim stranicama Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike: <https://mrosp.gov.hr/registar-pruzatelja/13416>
43. Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (2026). Registar obiteljskih medijatora [datoteka s podacima]. Dostupno na mrežnim stranicama Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike: <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Uprava%20za%20socijalnu%20politiku/Registar%20obiteljskih%20medijatora-za%20objavu%202026-02-02.pdf?vel=182415>
44. Mirosavljević, A. i Ćosić, A. (2021). Otpornost obitelji djece s problemima u ponašanju i intervencije koje ju potiču – doživljaj stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. *Revija za socijalnu politiku*, 28 (1), 95-112.
45. Nacionalni plan razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. godine (2021) Zagreb: Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike.
46. Oatley K. i Jenkins J.M. (2007). *Razumijevanje emocija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
47. Obiteljski centar (2024). Strateški plan Obiteljskog centra u razdoblju 2024. - 2028. godine [datoteka s podacima]. Dostupno na mrežnim stranicama Obiteljskog centra: https://obiteljski.hr/wp-content/uploads/2025/06/Strateski_plan_Obiteljskog_centra_2024.-2028.pdf
48. Obiteljski centar (2025). Izvješća o radu Obiteljskog centra za 2023., 2024. i 2025. godinu [datoteka s podacima]. Dostupno na mrežnim stranicama Obiteljskog centra: <https://obiteljski.hr/planovi-i-izvjesca-o-radu/>
49. Obiteljski zakon. *Narodne novine*, br. 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23.

50. O'Connor, L., & Leonard, K. (2020). How social workers understand and use their emotions in practice: A thematic synthesis literature review. *British Journal of Social Work*, 50(6), 1787–1805.
51. Odluka i Rješenje Ustavnog suda Republike Hrvatske, broj: U_I_3941/2015. i dr. od 18. travnja 2023. i dva izdvojena mišljenja sudaca. *Narodne novine*, 49/23.
52. Knezić, D. i Opačić, A. (2021). *Dostupnost socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Rehabilitacijski centar za stres i traumu / Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
53. Opačić, A. i Knezić, D. (2022.) *Univerzalno dostupne temeljne socijalne usluge u Republici Hrvatskoj: model izvedivosti*. Zagreb: Rehabilitacijski centar za stres i traumu / Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
54. Pećnik, N (1994). Sukobi i strategije njihova rješavanja. *Ljetopis socijalnog rada*, 1 (1), 59-65.
55. Poretti P. (2015.) Od mirenja do medijacije u obiteljskim sporovima-usklađivanje hrvatskog obiteljskog zakonodavstva o mirnom rješavanju obiteljskih sporova s pravom EU-a. *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, 36 (1), 341-380.
56. Pravilnik o obveznom savjetovanju. *Narodne novine*, br. 123/15.
57. Putnam L. (2006). Definitions and approaches to conflict and communication. Posjećeno 15.06.2026. na mrežnoj stranici ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/292654875_Definitions_and_approaches_to_conflict_and_communication#fullTextFileContent
58. Roberts, M. (2008). *Mediation In Family Disputes: Principles Of Practice*. Farnham: Ashgate Publishing.
59. Rothman, J., Rothman, R.L. i Schwoebel, M.H. (2001.) Creative Marginality: Exploring the Links between Conflict Resolution and Social Work. *Peace and Conflict Studies*, 8(1), 61-82.
60. Sladović Franz, B. (2005). Obilježja obiteljske medijacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 12 (2), 301-319.
61. Sladović Franz, B. (2009). *Osnove interpersonalne komunikacije za socijalne radnike*. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.

62. Sladović Franz, B. (2019.). Obiteljska medijacija. Neobjavljeni materijali sa predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
63. Sladović Franz, B. (2020). Specifičnosti supervizije obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (2), 255-286.
64. Sladović Franz B. i Branica V. (2023). *Obiteljska medijacija: psihosocijalna perspektiva*. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.
65. Statut Hrvatskog zavoda za socijalni rad. *Narodne novine*, br. 134/22, 9/24, 140/24, 136/25.
66. Strawbridge, W.J i Wallhagen, M.I. (1991). Impact of family conflict on adult child caregivers. *Gerontologist*, 31(6), 770-777.
67. Štifter, A. (2023). Razlozi zastoja i intervencije u procesu obiteljske medijacije (završni rad). Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
68. Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, br. 98/19.
69. Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, br. 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, 61/25.
70. Žižak, A. (1997). Elementi profesionalne kompetentnosti socijalnih pedagoga. *Kriminologija & socijalna integracija*, 5 (1-2), 1-10.

PRILOZI

Prilog A: Prikaz analize podataka za temu: Obiteljski sukobi obzirom na sadržaj i sudionike sukoba

IZJAVE	KODOVI	KATEGORIJE
<i>... što se tiče smještaja također.....ili ga staviti na smještaj...(S2)</i> <i>...jedna je htjela da mama ide na smještaj, druga ne.. (S3)</i> <i>... na smještaju su veći sukobi, oko smještaja starih...(S6)</i>	Sukob oko smještaja starijeg roditelja	PITANJA BRIGE I SKRBI O STARIJIM ČLANOVIMA OBITELJI
<i>...znači tu uvijek ima problema oko toga tko će biti skrbnikom...(S2)</i>	Sukob oko preuzimanja skrbničke dužnosti	
<i>...između djece ili preuzimanje pak brige i skrbi o roditelju kad ne može više sam... briga za stare roditelje što je isto zakonska obveza (S2)</i> <i>...na odjelu odraslih su sukobi uvijek nekako oko toga tko će preuzeti skrb o starim roditeljima... čini mi se da se radi oko toga tko će uzeti veći komad posla na sebe...(S4)</i>	Sukob oko preuzimanja skrbi za roditelja	
<i>...u mojoj cjelini je najveći problem novac... znači obiteljski sukobi nastaju zbog novca; bez obzira je li tu skrbništvo, ako se radi o osobama lišenim poslovne sposobnosti ili one koje bi</i>	Sukob oko novca i imovine	FINANCIJSKA I IMOVINSKA PITANJA VEZANO UZ STARIJE ČLANOVE OBITELJI

<i>trebalo lišiti, a imaju puno novaca i imovine... (S2)</i> <i>...tu je imovina isključivo motiv...korisnik se izgubi u cijeloj priči... samo se gleda što ima od imovine... (S3)</i> <i>... oko kuće, novaca, nasljedstva, svega... (S3)</i> <i>...najveći dio je oko novca... pa ti stari ljudi pred kraj života kada bi trebali biti na miru krene svađa oko novaca, imovine... (S6)</i>		
<i>...znači djeca kada trebamo utvrditi obvezu uzdržavanja, znači taj dio je uvijek sukob... (S2)</i> <i>...sukobi oko plaćanja...tko će koliko plaćati... (S3)</i> <i>... pa sukob zna biti oko toga da su i oni (sinovi, a ne samo kćeri) obveznici uzdržavanja... (S4)</i>	Sukob oko podmirivanja obveze uzdržavanja starijeg roditelja	
<i>....to neko sudjelovanje u troškovima smještaja...tko će koliko sudjelovati... pa se svađaju tko ima više novaca... (S4)</i> <i>...znači taj dio je uvijek sukob... a kada nisu spremni sudjelovati u cijeni smještaja... (S2)</i> <i>...oko smještaja starih... i to najčešće u dijelu kada im</i>	Sukob oko sudjelovanja u troškovima smještaja	

<i>kažemo da zakonski obveznici trebaju sudjelovati u plaćanju...tu najčešće bude sukoba...(S6)</i>		
<i>... veliki problem su nam ugovor o doživotnom, ako netko sklopi... onda se tu rasplamsaju strasti sa svih strana...(S3)</i> <i>... i specifične su mi situacije ozbiljnih obiteljskih sukoba kada jedno dijete shvati ili sazna da je roditelj s drugim djetetom sklopio ugovor o doživotnom uzdržavanju...(S2)</i>	Sukob oko ugovora o doživotnom uzdržavanju	
<i>...ono što sam najviše vidjela u praksi su sukobi u području i vezano uz uzdržavanje djece...(S1)</i> <i>...i onda nam se desi da dođemo do uzdržavanja i vratimo se na početak...(S1)</i> <i>...kada dođemo do onog trećeg pitanja – uzdržavanja i nekog konkretnog iznosa, često očevi ne žele doprinostiti, ne vide potrebu...(S7)</i>	Sukob oko uzdržavanja djece	FINANCIJSKA PITANJA VEZANA UZ RAZVOD I RAZDVOJENO RODITELJSTVO
<i>....ali i uz to su često vezani sukobi o imovini, bračnoj stečevini...(S8)</i> <i>...u razvodima često prepoznajem u pozadini te</i>	Sukob oko bračne stečevine	

<i>imovinsko pravne odnose i pitanje bračne stečevine...(S5)</i> <i>... sukobi o imovini, bračnoj stečevini...(S7)</i>		
<i>...imamo često i sukobe u obveznim savjetovanjima vezano uz zajedničku ili samostalnu skrb...(S8)</i>	Sukob vezano uz oblik roditeljske skrbi	UREĐENJE RODITELJSKE SKRBI
<i>...uvijek u postupku obveznog savjetovanja, zapravo gotovo pa uvijek kad krenemo na ona tri pitanja...(S7)</i> <i>...i puno tih razvoda...pa visokokonfliktnih... tu imamo sukobe oko ta tri glavna pitanja iz plana...(S8)</i>	Sukob oko sadržaja Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi	
<i>...ili možda čak i u većoj mjeri vezano uz ostvarivanje osobnih odnosa s djecom; onih roditelja koji s djecom ne žive....to mi se čini da je nekako najizraženije...(S1)</i> <i>...zajedničko vrijeme...za djecu je oko toga stalno sukob...(S4)</i> <i>...i ostvarivanje osobnih odnosa koje bi tu navela kao najveći problem ili kada jedan roditelj želi puno više vremena od onoga što je roditelj predložio i tu dolazimo do sukoba...(S7)</i>	Sukob oko ostvarivanja osobnih odnosa roditelja i mlt. djece	
<i>...kada im (bakama i djedovima) se ne dozvoljava viđanje s</i>	Sukob oko ostvarivanja osobnih	OSTVARIVANJE OSOBNIH ODNOSA

<i>djecom, pa onda traže pomoć... (S1)</i> <i>... znači sukob oko zajedničkog vremena (s bakama i djedovima), ovih zajedničkih iskustava koja im baš jako puno znače... (S4)</i> <i>...bake, djedovi koji po nekoliko godina nisu vidjeli svoje unuke...ili se dugo vremena nisu čak ni čuli jer su blokirani...(S8)</i>	odnosa baka, djedova s unucima	DJETETA I SRODNIKA
<i>...i onda su nastali sukobi kada je mama otišla s tim djetetom, a ovi bratić i sestrična su ih htjeli vidjeti...jer su bili bliski... družili se...(S4)</i> <i>...u zadnje vrijeme imamo puno sukoba između članova šire obitelji sve za ostvarivanje osobnih odnosa s djecom...(S8)</i>	Sukob oko ostvarivanja osobnih odnosa drugih članova obitelji s mlt. djetetom	
<i>...u razvodima se roditelji sukobljavaju zbog nerazumijevanja potreba djece...(S5)</i>	Nerazumijevanje potreba djece	SUKOBI POVEZANI S ODNOSIMA I POTREBAMA ČLANOVA
<i>...adolescenti i roditelji se sukobljavaju jer je to obično neko nerazumijevanje...ili roditelji imaju neke restriktivni pristup što se ne slaže s razvojnou fazom djeteta pa istoga nam najviše proizlaze sukobi...(S5)</i>	Sukob zbog nerazumijevanja između roditelja i adolescenata	OBITELJI

<i>...i mi imamo sukobe između adolescenata i roditelja jer se jednostavno ne razumiju...(S8)</i>		
<i>...zapravo baš imamo puno sukoba braće i sestara (odraslih osoba) i to oko toga tko ima doma još nekog drugog člana obitelji o kojem se treba brinuti, pa nam dođu kćeri koje kažu trebam se brinuti sada i o staroj mami i tati, a doma imam svekra i svekrvu koje njegujem...i oko toga su nam stalno sukobi...(S4)</i>	Sukob zbog opterećenja brigom o drugim članovima proširene obitelji	
<i>...Potrebe za liječenjem ili hospitalizacijom odraslih osoba koje ne prepoznaju da bi im to bilo potrebno pa onda u tom smislu dolazi do sukoba...(S1)</i>	Neprepoznavanje potrebe za liječenjem kao izvor sukoba	
<i>...Sukobi zbog konzumacije ovisnosti...(S2)</i>	Sukobi zbog konzumacije sredstava ovisnosti	
<i>...sukob između djece (u skrbi o roditelju) ...imamo situacije kada dođu odrasla djeca zajedno ili kada dođu odvojeno....onda krenu...(S2) ...sukobi na relacijama između odrasle djece i onda još oni u odnosu na roditelja...(S3) ...i kod nas je slično...ja uglavnom radim smještaje starijih i kad god su djeca tu,</i>	Sukobi između odraslih braće i sestara	BRAĆA I SESTRE

<i>kad postoje djeca u pravilu postoje i sukobi...mislim da bez toga ne ide... pogotovo ako je više djece...(S3)</i> <i>...i uvijek je tog kod nas da veći teret padne na odrasle kćeri, a čini mi se da se sinovi tu nekako maknu... pa tu zna biti sukoba...(S4)</i> <i>...zapravo baš imamo puno sukoba braće i sestara-odraslih osoba...(S4)</i>		
<i>... pa se pojavi tu kod nas pa priča protiv svoje djece...s njima se sukobljava...(S3)</i> <i>...često su i sami korisnici (starije osobe) u sukobu s djecom, nisu u kontaktu... neki još od rata...(S3)</i>	Sukobi između odrasle djece i roditelja	RODITELJI I DJECA
<i>...mi imamo sukobe između maloljetne djece i roditelja, to su nam tinejđeri... sad imamo nekoliko takvih jer u adolescenciji to krene...(S5)</i>	Sukobi između roditelja i adolescenata	
<i>...Najčešće između roditelja...(S1)</i>	Sukobi između roditelja	SUKOBI IZMEĐU RODITELJA
<i>...ali nam se pojavljuju slučajevi sukoba između baka i djedova s roditeljima, uglavnom tipa mama s bakom i djedom s očeve strane i suprotno...(S1)</i>	Sukobi između baka, djedova i roditelja	SUKOBI IZMEĐU ČLANOVA ŠIRE OBITELJI

<i>... sukob između proširene obitelji...bratići i sestrice...koji su živjeli u istoj kući, odnosno dvorištu i bili su bliski s djetetom, bratićem jel...(S4)</i> <i>...uvijek i s proširenim članovima obitelji pogotovo ako su djeca s njima stvorila neku emocionalnu vezu...(S4)</i>	Sukob drugih članova obitelji i roditelja mlt. djece	
<i>...u zadnje vrijeme imamo puno sukoba između članova šire obitelji...baka, djedova...snaha, svekrva, ...pa imamo uključene sve bake, djedove, strine, tetke...(S8)</i>	Sukobi između drugih članova uže/šire obitelji	
<i>... kada se sukobljavaju s drugim članovima kućanstva ili skrbnicima ukoliko su lišeni...(S1)</i>	Sukob s drugim članovima ili skrbnicima	

Prilog B: Prikaz analize podataka za temu: Relacijska obilježja obiteljskih sukoba

IZJAVE	KODOVI	KATEGORIJE
<i>...intenzivni sukobi roditelji i adolescenata...to je to razdoblje... (S4)</i>	Intenzivan sukob	IZRAŽEN VISOKI INTENZITET SUKOB
<i>...slučaj sukoba sestara oko smještaja mame... tu je bio konflikt baš visokog intenziteta.. (S3)</i>	Visok intenzitet sukoba	
<i>...i te sve emocije... koje izađu na površinu kad tu dođu i sjednu...(S7)</i> <i>... a sada je samo sve izašlo na površinu...(S5)</i>	Intenzivne emocije u sukobu	
<i>...dođu ovdje nabrijani...(S8)</i>	Visoka pobuđenost	
<i>...često dođu onako puni dojma, povišeni...(S6)</i>		
<i>... neko pitanje nekome od njih zna otvoriti salvu uvreda, lavinu plakanja...(S5)</i>	Nekontrolirana reakcija	
<i>...banula je u ured...počela je pljuvati na ovu sestru... pljunula ju je i otišla van...(S3)</i> <i>...to nam često onda kulminira i nasiljem u obitelji...(S2)</i>	Eskalacija sukoba	
<i>... prekrizio je ruke i on sada ne želi razgovarati ni o čemu...(S1)</i> <i>...jer bi trebao razgovarati sad o nekim ozbiljnim situacijama, a ljudi ne žele...on ne želi ni jednu jedinu riječ reći...(S1)</i>	Odbijanje komunikacije	NEKONSTRUKTIVNI KOMUNIKACIJSKI OBRASCI

<i>... do onih naravno koji dođu pa ne da ju jedan drugome doći do riječi...(S1)</i>	Prekidanje sugovornika	
<i>...imamo ove koji šute, frnje se.. (S1)</i>	Šutnja	
<i>...mi u rad, u našim uredima dobivamo ljude koji uopće nisu o tome ničemu razgovarali...(S7)</i>	Izostanak komunikacije	
<i>...do onih koji pretjerano komuniciraju, ali svakako nekonstruktivno...(S1)</i>	Nekonstruktivna komunikacija	
<i>...neki samo sjednu i krenu se svađati...(S5)</i> <i>... počnu se svađati... (S6)</i> <i>... svađaju se međusobno pa s nama... (S8)</i>	Svađanje	
<i>...svatko ima svoju priču, svako je na svojoj temi i nikako ne nalaze zajednički jezik ... (S1)</i>	Nemogućnost dijaloga	
<i>...ili im je previše ili krenu s opravdavanjem...(S7)</i>	Opravlđavanje vlastitih postupaka	
<i>...ovo moderno doba je donijelo da su na mobitelima na primjer bake, djedovi blokirani, na pozivima, svim mogućim kanalima...(S7)</i>	Blokiranje komunikacije putem digitalnih kanala	NEPREUZIMANJE ODGOVORNOSTI ZA RJEŠENJE
<i>...oni koji svu krivnju prebacuju na druge, stručnjake...(S7)</i> <i>...prebacuju odgovornost na nas, mi nismo poduzeli...(S8)</i>	Prebacivanje odgovornosti na stručnjake	

<i>...ali oni ih samo ostave (starije roditelje) i kao oni su sad naša briga...(S4)</i>		
<i>...ne preuzimaju baš ništa odgovornosti... (S7)</i> <i>...ovaj ne brine, ovaj ne pita... i onda tu bude...zašto bi ja plaćao...(S3)</i> <i>...nitko se ne grebe tko će mamu uzeti sebi...nitko ne može...(S2)</i>	Ne preuzimanje odgovornosti	
<i>...pa optužuju sustav... (S8)</i>	Optuživanje sustava	
<i>...sjede i čekaju da netko riješi njihov problem...(S7)</i>	Pasivnost sudionika	
<i>...imala sam ljude koji su se razvodili...nakon godinu što već ne žive zajedno, nisu u istom prostoru, ...došli su tu... i taj se otac nije uopće ponašao u skladu s godinama...(S1)</i>	Ponašanje koje nije u skladu s odraslom dobi	NEKONSTRUKTIVNI OBRASCI PONAŠANJA U SUKOBU
<i>...odustanu od svega i zapravo ne rješavaju nikakve probleme... (S2)</i>	Odustajanje	
<i>...odbijaju suradnju... (S7)</i>	Odbijanje suradnje	
<i>...žele osporavati ugovor (o doživotnom/dosmrtnom uzdržavanju) ili tako...(S2)</i>	Osporavanje ranije postignutih sporazuma	
<i>...koji ne priznaje da ima problem...(S2)</i>	Negiranje postojanja problema	
<i>ja hoću ovo, on je meni dao ovo, meni nije dao ovo...ja ne bi...ja ne mogu...i tako...ima svakakvih situacija... (S2)</i>	Međusobno optuživanje	

<i>...ili ako je više braće i sestara onda krene optuživanje da se jedan više brinuo, drugi je manje, pa krenu ocjene oko toga... (S6)</i>		
<i>...ili sukob s roditeljem kad je s jednim roditeljem dijete stvorilo pakt... (S5)</i>	Stvaranje koalicije s djetetom	UPLITANJE DJECE PARTNERSKI U SUKOB
<i>...nekad utječe roditelj s kojim dijete živi na mišljenje djeteta ...pa se problemi pojave... (S1)</i>	Utjecaj roditelja na mišljenje djeteta	
<i>...i to se baš prenosi na ostvarivanje skrbi o djetetu... (S7)</i>	Prijenos partnerskog sukoba na skrb o djetetu	
<i>...ako je bila prevara... onda je on prepravljen tim osjećajem povrijeđenosti... (S5)</i>	Osjećaj povrijeđenosti	NEUGODNE EMOCIJE KOJE PRATE SUKOB
<i>...Preplavljen osjećajem napuštanja... (S5)</i>	Osjećaj napuštenosti	
<i>...ljuti su... (S1) ...najviše je ljutnja prisutna... (S2)...</i>	Osjećaj ljutnje	
<i>... došli su se rastati, a puno je toga ostalo neizrečeno... (S5)</i>	Neizgovoreni sadržaji u pozadini	
<i>...da oni imaju još uvijek mogućnosti da budu zajedno, da se njihov odnos popravi, dok gospođa nije ni približno na tom tragu... (S1)</i>	Različita percepcija budućnosti odnosa	RAZLIČITE FAZE RAZVODA
<i>...on smatra da postupak razvoda braka, uređivanja roditeljske skrbi uopće nije potreban... (S1)</i>	Negiranje potrebe za formalnim rješenjima	

<i>...puno ovisi u kojoj fazi nam dođu, tipa razdvojili su se prije dva mjeseca, došli su se rastati...(S5)</i> <i>...neki nisu spremni, neki su iznenađeni... (S4)</i>	Faza razdvajanja	
<i>...jednostavno ne vide stvari isto...(S3)</i> <i>...ili oko toga što ili oboje ne vide ili skroz različito vide potrebe svoje djece...(S7)</i> <i>...nemaju uopće fokus na djecu...nekad i duže vrijeme...(S8)</i>	Usmjerenost roditelja na vlastite potrebe	
<i>...prioritet su djeca...oni često ne vide...ne vide prioritet...vide jedno drugo...(S8)</i>	Fokus na partnerski sukob	
<i>...nešto je jednostavnije s onima koji su odradili ovaj emocionalni dio...kada su već nešto odradili prije...(S5)</i>	Ranije prorađen emocionalni dio razdvajanja	
<i>...pretpostavljam da su tu i neki raniji obrasci ...vidimo neke njihove ranije narušene odnose i sukobe...(S5)</i>	Dugotrajno narušeni odnosi	
<i>...kad se nađu onda krenu dramatično...pa krenu sukobi od trudnoće, začeca pa od 5. godine djetetovog života...(S8)</i>	Akumulirani sukobi iz prošlosti	

Prilog C: Prikaz analize podataka za temu: Vještine upravljanja i rješavanja sukoba

IZJAVE	KODOVI	KATEGORIJE
<i>...ove neke univerzalne vještine...komunikacijske...to je naš alat u svakodnevnom radu... (S2)</i>	Komunikacijske vještine	KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE
<i>...rekla sam joj da sam ju čula... (S6)</i> <i>...kad ih saslušamo i oni se u pravilu smire... (S6)</i>	Aktivno slušanje	
<i>...ja sam ga prvo morala nagovarati da uopće priča sa mnom i s njom... (S1)</i>	Nagovaranje radi uspostave komunikacije	
<i>...ja prepoznam, imenujem i vratim ako loše pričaju o svojoj ženi ili mužu...i onda kažem sada loše pričate... (S5)</i>	Prepoznavanje i reflektiranje neprimjerene komunikacije	
<i>...mi smo ti koji moramo imati jasnoću... (S8)</i>	Osiguravanje jasnoće	
<i>...prilagodim se situaciji, ljudima... (S7)</i>	Prilagodba pristupa korisnicima	
<i>...pokušamo objasniti... a ne samo ispričati što stoji u zakonu... (S4)</i>	Prevođenje pravnih normi na jezik razumljiv korisnicima	
<i>...jer ako dođu tako i mi reagiramo isto tu nema sreće... (S6)</i>	Važnost primjerenih reakcija	SAMOREGULACIJA STRUČNJAKA
<i>...meni pomaže emocionalna regulacija... (S5)</i>	Emocionalna regulacija	

<i>...gledam da ja ostanem smirena... mislim ako sam ja sva neka...pa kako ću djelovati na ljude koji su došli s tako povišenim emocijama...(S2)</i>	Ostati smiren	
<i>...ja primjećujem da mi je najbolje kad smirenim, normalnim tonom pokušam riješiti...(S6)</i>	Smiren ton	
<i>...važno je ne preuzimati na sebe tu njihovu ljutnju , tu njihovu agresiju i bijes...(S6)</i>	Ne preuzimanje neugodnih emocija korisnika	
<i>...izdržati to regresivno ponašanje...sjedi ko uvrijeđeno dijete i okreće glavu od tebe... (S1)</i>	Izdržati regresivno ponašanje	
<i>...nije osobno meni....pa pustim, ajde ti pričaj...(S5) ...nitko ne voli da na njega viču, ali razumijem da im je teško i to nema veze sa mnom....(S5)</i>	Neosobno doživljavanje sukoba korisnika	
<i>...nek kažu....malo se i ispušu... pa tek onda možemo raditi...dok to nije agresivno prema meni ili drugima...u redu je...(S2) ...nekad čak i pustim da se ispušu jer im to treba, ajde ti pričaj...(S5) ...treba im ostaviti malo prostora da se ispušu...(S6)</i>	Puštanje korisnika da se „ispušu“	DAVANJE PROSTORA ZA VENTILIRANJE
<i>....pustim da se izventiliraju...(S1)</i>	Ventiliranje	
<i>...pa razumijem...(S2) ...razumijemo da je teško...(S4)</i>	Iskazivanje razumijevanja	PRUŽANJE PODRŠKE I

<i>...iskazemo razumijevanje...kužimo da vam je teško... (S5) ...pokažem im razumijevanje...vidim da je teško....(S6)</i>		ISKAZIVANJE EMPATIJE
<i>....kažem da bi i meni bilo teško da sam na njihovom mjestu...vratim da mogu razumjeti, ali da nisam u njihovoj poziciji....(S6)</i>	Iskazivanje suosjećanja	
<i>...damo i vremena, pa pokušamo dati prostora da nekako prihvate pa onda krenemo...(S4)</i>	Omogućavanje vremena i prostora za prihvaćanje situacije	
<i>...to je njegova potreba sad... (S5)</i>	Prepoznavanje potreba	
<i>...ohrabrimo ih...(S2)</i>	Ohrabrivanje	
<i>... prepoznamo njihov osjećaj, da ih ne otpišemo...(S5)</i>	Prepoznavanje osjećaja korisnika	
<i>...pokušamo pružiti ipak neku podršku... (S4) ...podrška smo roditeljima...(S8)</i>	Pružanje podrške korisnicima	
<i>....ponudim im neku praktičnu pomoć... (S6) ...isprintam letke s popisom smještaja za stare roditelje, alternative privatnih domova i slično...potrudim se pomoći...(S2)</i>	Pružanje instrumentalne podrške	
<i>...ja informiram, o zakonskim dijelovima, o mogućnostima, posljedicama... (S1)</i>	Upoznavanje sa zakonskim odredbama	INFORMIRANJE O ZAKONSKIM OBVEZAMA I

<i>...upoznavanje sa zakonskim odredbama....(S8)</i> <i>...upoznajemo sa zakonskim odredbama... (S6)</i>		POSLJEDICAMA SUKOBA
<i>...puno objašnjavanja...(S1)</i> <i>...objasnim što je važno...(S7)</i>	Objašnjavanje	
<i>...odnosno vrlo jasno što će se događati ako se ne dogovore...(S1)</i>	Ukazivanje na posljedice nepostizanje dogovora	
<i>...kažem i kakve posljedice može imati produbljivanje njihovih partnerskih sukoba... (S8)</i>	Ukazivanje na dugoročne posljedice sukoba	
<i>...pozivamo i na roditeljsku dužnost i odgovornost... (S8)</i> <i>...i oni su odgovorni... (S7)</i>	Isticanje odgovornosti korisnika	
<i>...i onda objasnimo i informiramo što dalje slijedi vezano uz sudski postupak...(S1)</i> <i>...ja ih kao pravnik upućujem i informiram o sudskim postupcima... (S7)</i>	Informiranje o sudskom postupku	
<i>...savjetovanje, informiranje s pravima i uslugama...(S8)</i>	Savjetovanje i informiranje o dostupnim uslugama	
<i>...informiramo tijekom obveznog savjetovanja...(S5)</i>	Informiranje o obiteljskoj medijaciji	
<i>...kažeš ok ne morate se složiti...postoji sud...koji će onda to moći riješiti...(S1)</i>	Informiranje o pravnim opcijama	

<i>... držim se zakona... (S7)</i>	Postupanje u okviru zakona	DRŽANJE ZAKONA KAO OKVIRA RADA
<i>...ali to režemo, u to ne zalazimo, kažemo da je to sada sudski postupak...(S8)</i> <i>...u to ne zalazimo, ja ih kao pravnik upućujem i informiram o sudskim postupcima...(S7)</i>	Postavljanje granica u skladu s danim ovlastima	
<i>...mislim ne umiješam se nikada... (S3)</i> <i>...važno je da se ne mi ne upetljamo u njihove ionako zamršene odnose...(S8)</i> <i>...meni je važno da vodimo računa da niti jedna od naših stranaka nema dojam da smo na nečijoj strani...(S5)</i> <i>...često u nama svaki traži saveznika...ali ne damo im puno da nas uvlače... (S8)</i>	Nepristranost	ODRŽAVANJE NEPRISTRANOSTI I NEUTRALNOSTI
<i>...Znamo da je i jedna i druga priča validna, znamo da im je teško...(S5)</i>	Uvažavanje različitih perspektiva sukobljenih strana	
<i>...meni se pokazalo da je dobro ići jednu po jednu stvar...(S2)</i> <i>...onda probaš korak po korak...(S1)</i>	Postupno rješavanje problema	VJEŠTINE RJEŠAVANJA PROBLEMA
<i>...pokažem da ipak možemo barem neki manji dio problema riješiti...(S6)</i>	Rješavanje jednog dijela problema	

<i>...i mi im nastojimo pomoći da po malo raspetljaju...(S2)</i>	Pomoć u razlaganju problema na manje dijelove	
<i>....mi smo ko neki skretničari...(S8)</i>	„kao skretničari“	
<i>...već vraćaš na put....na ono što je bitno... (S8)</i>	Usmjeravanje na bitno	
<i>netko ima neke informacije koje može pružiti pa da vidimo u kojem smjeru možemo ići...(S2)</i> <i>... onda ih tu ipak treba malo usmjeravati...(S4)</i> <i>...onda takav razgovor pokušavaš ti usmjeriti...pitanje po pitanje...(S1)</i> <i>...pokušavamo se držati sredine i njih vratiti prema toj sredini...(S5)</i>	Usmjeravanje razgovora	
<i>...mi ih preusmjeravamo s njihovih bivših partnerskih odnosa i nekakvih rješavanja njih na samu srž zašto su došli... (S8)</i>	Preusmjeravanje s prošlosti na sadašnjost	
<i>...vraćanje na ovdje i sada i kako ćemo dalje....(S5)</i>	Usmjeravanje na sadašnjost i budućnost	
<i>...vraćamo ih na djecu...(S5)</i> <i>...fokusiram na djecu... kako bi se usmjerili na dobrobit djece... (S5)</i> <i>...i prebacimo fokus na dijete...(S8)</i>	Usmjeravanje na dobrobit djece	
<i>...i nakon što pokažem razumijevanje kažem nešto kao</i>	Usmjeravanje prema rješavanju	

<i>imamo još 45 minuta ajmo vidjeti što možemo napraviti...(S5)</i> <i>...kužimo da vam je teško, ali ajmo vidjeti to to i to...(S5)</i>		
<i>...moramo konstruktivno probati riješiti ono što se može... (S6)</i>	Fokus na rješivim aspektima problema	
<i>...ali nešto je valjda bilo i dobro...ajmo vidjeti što je to...(S5)</i> <i>....nekako pokušam naći nešto dobro...nešto što dobro rade, nešto što je muž ili žena dobro radio...(S5)</i> <i>...pa vidite ipak smo nešto riješili...(S2)</i>	Usmjeravanje na pozitivno	
<i>...i onda nastavim smiriti sukob...nastojim smiriti da ne ode dalje... (S3)</i> <i>...prvo od tih metoda da ih umirimo... (S8)</i> <i>...neke deeskalacijske tehnike... (S5)</i> <i>...smirivati situaciju jer nikako se ne slažu niti u jednoj stvari...(S1)</i>	Umirivanje sukoba	
<i>...jakog intenziteta pa sam ih pozivala odvojeno i to mi je dobra taktika kada prepoznam da je previsok intenzitet i da sad se one ne mogu ni vidjeti, a kamoli rješavati nešto...(S3)</i>	Odvojeni sastanci stručnjaka sa sukobljenim stranama	

<i>...moramo konstruktivno probati riješiti ono što se može... (S6)</i> <i>....nuđenje nekih alternativa...(S1)</i>	Usmjerenost na rješavanje problema	
<i>...rekla sam joj da sam ju čula i da pusti sada supruga da i on kaže...(S6)</i> <i>... do onih naravno koji dođu pa ne da ju jedan drugome doći do riječi i tu moraš intervenirati...(S1)</i>	Usmjeravanje na perspektivu drugoga	
<i>...ali provedemo jako puno vremena...i na uvidu u situaciji...(S8)</i>	Procjenjivanje cjelokupne situacije	
<i>...prijavila sam nasilje (kada je jedna sestra pljunula na drugu pred njom)... (S3)</i>	Prijava nasilja policiji	PROCJENA POTREBA ZA DRUGIM INTERVENCIJAMA
<i>...ili ih uputimo da se jave u savjetovalište kad kao tim vidimo da je to dublje, složenije i da će trebati više vremena da se situacija razriješi... (S7)</i> <i>...šaljemo i u savjetovalište kada je potrebno...(S8)</i> <i>...nudimo njima neke druge usluge...ustanove...preusmjeravam u savjetovalište u Caritasu...kod partnerskih sukoba...nekad odrasle upućujem na savjetovanje...(S6)</i>	Upućivanje u savjetovalište	
<i>...oni često niti kroz tri susreta nemaju uopće fokus na djecu...nekad i duže...pa idu tu i mjere... (S8)</i>	Izricanje mjera obiteljsko pravne zaštite	

Prilog D: Prikaz analize podataka za temu: Rad sa sukobima kao izazovno područje rada

IZJAVE	KODOVI	KATEGORIJE
<i>...osjećaš se i malo bespomoćno u toj situaciji...(S1)</i> <i>...u toj situaciji se ni ti ne možeš baš dobro osjećati...uz sve stvari koje si dao, misliš da si dobro prezentirao i uputio što i kako...(S1)</i> <i>ne dobivaš rezultat...teško mi je to...(S1)</i>	Osjećaj profesionalne nemoći	OSJEĆAJ BESPOMOĆNOSTI
<i>...mi njima moramo nekako pokazati da nije sve crno i da se puno toga može riješiti... (S5)</i>	Preuzimanje odgovornosti za perspektivu korisnika	PREUZIMANJE ODGOVORNOSTI ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA
<i>...ajmo vidjeti što je problem, idemo pokušati zajedno riješiti, nemojmo se derati...idemo probati riješiti... (S6)</i>	Preuzimanje inicijative	
<i>...ali tipa nakon nekog vremena pristanu da pokušamo pronaći neko najbolje moguće rješenje u tom trenutku... (S6)</i>	Nametanje traženja rješenja	
<i>... i mislim da mi dosta pregovaramo odnosno vodimo naše stranke u pregovorima pogotovo oko plaćanja i smještaja ili vezano uz skrbništvo ... (S3)</i>	Preuzimanje uloge pregovarača	
<i>... ili tražim pomoć kolega uz tima... (S2)</i>	Pomoć timskih kolega	

		VAŽNOST TIMSKE I
<i>... kad radim obvezno gdje su ljudi svakakvi pomaže mi što radim s kolegicom socijalnom radnicom...(S1)</i>	Sustručnjačka podrška	SUSTRUČNJAČKE PODRŠKE U RADU
<i>...pa se nadopunjujemo...(S1) nadopunjujem se s timskim kolegama...(S7)</i>	Međusobno nadopunjavanje u timu	
<i>...baš je važan ovaj timski pristup...i da imaš dobar tim...i da možete zajedno...(S1)</i>	Timski pristup	
<i>...prošli smo manje-više neke treninge, pa još na faksu...(S2)</i>	Treninzi o rješavanju sukoba	POTREBA ZA STJECANJEM DODATNIH ZNANJA
<i>...neke me stvari nitko nije učio na faksu pa sad čitam, idem na edukacije kad god je prilika...(S1) ...i neke edukacije koje sam kasnije prolazila možda ne baš direktno o rješavanju sukoba, ali vezano uz to...(S5) ...sudjelovala sam u edukaciji za voditelje mjera i gdje smo zapravo baš dosta slušali o sukobima...(S3)</i>	Samoedukacija i edukacija	
<i>...meni pomažu znanja još s faksa (psihologija)... (S5)</i>	Formalno obrazovanje	
<i>...stalno učim, pitam, radim s ljudima...(S7)</i>	Kontinuirano učenje	

Prilog E: Prikaz analize podataka za dio: Modaliteti upućivanja korisnika

<i>...ako zatraže mi ih uputimo... (S5) ... kada dođe netko tko dođe i traži neku uslugu i kaže ja želim tu ići i zapravo zna zašto...(S6)</i>	Upućivanje na zahtjev korisnika	MODALITETI UPUĆIVANJA KORISNIKA
<i>...pa ih pošaljemo u medijaciju kad vidimo da tu ima nekih mogućnosti...(S7) ...gdje ima prostora upućujemo u medijaciju u obiteljski centar...(S6)</i>	Upućivanje prema procjeni stručnjaka kada postoji spremnost za suradnju	
<i>...ja imam iskustvo da je s jednom baš složenom obitelji, ispunjeno sukobima i tenzijama i sutkinja je prepoznala potencijal i zaustavila je postupak i uputila roditelje u medijaciju...(S6)</i>	Upućivanje od strane drugih institucija – sud	
<i>...ono što se u posljednje vrijeme baš često događa da nam bolnica iz Popovače šalje dopis s preporukom da se korisnici i članovi njihove obitelji uključe u medijaciju ili psihosocijalno savjetovanje jer imaju sukobe... (S3)</i>	Upućivanje korisnika u sukobu od strane bolnice	

Prilog F: Prikaz analize podataka za temu: Razlozi neupućivanja korisnika u obiteljsku medijaciju

IZJAVE	KODOVI	KATEGORIJE
<i>...ja radim savjetovanje...znam otprilike...zakonski ... (S5)</i> <i>...poznavanje samo na razini teoretskoj...zapravo po zakonu ... (S1)</i> <i>...informirana sam osnovno, iz zakona... (S3)</i>	Poznavanje medijacije iz zakona	SLABA INFORMIRANOST STRUČNJAKA O OBITELJSKOJ MEDIJACIJI
<i>...Informirana sam koliko sam sama pročitala.... (S2)</i> <i>...konkretno za obiteljsku medijaciju znam ono što sam sama pročitala... (S6)</i>	Samostalno traženje informacija o medijaciji	
<i>...nekad prije sam u okviru neke edukacije slušala nešto o medijaciji... (S5)</i>	Informirana o medijaciji kroz edukaciju	
<i>...mislim da smo mi na odjelu za odrasle baš nedovoljno informirani da bi to uopće postojala kao usluga i za odrasle... (S3)</i> <i>...ali baš je važno da i stručnjaci znaju što ona pruža ... (S6)</i> <i>...a ni mi ne može prezentirati sve benefite takve usluge jer smo možda i mi s njom nedovoljno upoznati... (S1)</i>	Nedovoljna informiranost stručnjaka o obiteljskoj medijaciji	
<i>...fokus je na djeci i roditeljima.. (S3)</i>	Percepcija medijacije kao usluge za roditelje i djecu	POVEZIVANJE OBITELJSKE MEDIJACIJE SA SPOROVIMA O

<i>...više je obiteljska s tom medijacijom i mi zapravo ni ne... (S6)</i>		RODITELJSKOJ SKRBI
<i>...mi odrasle uopće ne upućujemo...mi zapravo nismo informirani da se i odrasle može upućivati i da ta stvar u praksi uopće funkcionira... (S3)</i>	Sukobi na odjelima za odrasle ne percipiraju se za medijaciju – usluga nije za njih	
<i>...ja sam jedno vrijeme baš intenzivno slala ljude u medijaciju i osobno imam baš jako loša iskustva i meni se zapravo pokazalo da slanje u medijaciju je totalni promašaj u smislu da su se te stranke obraćale i nadalje i još više meni... (S8)</i> <i>....to je meni bilo toliko negativno iskustvo da ja zapravo nisam dobila ništa s tim ljudima već samo neki pritisak...(S8)</i>	Negativna iskustva stručnjaka s medijacijom	PREPREKE KOJE PROIZLAZE IZ SURADNJE S OBITELJSKIM CENTROM

<i>...Nama je obiteljski centar tu blizu, a mi odjel za odrasle nismo imali neku suradnju, sastanak, da su nas uputili... (S2)</i> <i>...nedostatak umrežavanja, usklađivanja u metodama rada, viđenju problematike....općenito u većoj suradnji (s obiteljskim centrom)...(S8)</i> <i>...da im se u našem uredu govorilo jedno, a na medijaciji drugo...da li je tu došlo do nečeg našeg, da nije bilo neke suradnje, ili razilaženje u mišljenju i stavovima ili općenito u viđenju te obiteljske situacije i problematike ... (S8)</i> <i>...a ne daj bože da ne dođe do razilaženja mišljenja...onda imam dojam da se desi moment da se područni ured ponizi...na način da se strankama prezentira kako područni ured nije to znao s njima odraditi pa će to sada oni bolje;</i> <i>...imala sam dojam da se nama kao timu narušio autoritet...(S8)</i>	Nedostatna suradnja s Obiteljskim centrom	
<i>...toga nema u njihovom mjestu stanovanja...trebalo bi potegnuti dalje...(S1)</i>	Prostorna nedostupnost medijacije	PROSTORNA NEDOSTUPNOST
<i>...odbili su jer kud će kao ići u Sisak.....nisu htjeli...(S4)</i> <i>...ali inače kad predložimo nekome neku uslugu po koju mora tipa ići u</i>	Prostorna nedostupnost usluge prepreka za uključivanje	

<i>Sisak odmah naiđem na otpor... (S6)</i> <i>...mislim da ovaj faktor putovanja izrazito odbijajuć i ljudi uopće ne žele o tome razgovarati... (S1)</i>		
<i>...i nas u velikoj mjeri odbija da uopće to nudimo jer to nije tu ...pa znamo da se mora uložiti nekakav trud... (S1)</i>	Prostorna nedostupnost usluge demotivira stručnjake na prezentaciju medijacije	
<i>...trenutno od opsega posla ni ne razmišljam o medijaciji i sličnim uslugama.... (S2)</i> <i>... u tom opsegu posla, u toj brzini se ne možemo niti fokusirati...iskreno nisam niti razmišljala o toj mogućnosti da bi mogla nekoga uputiti jer kako samo radim, radim, gasim požare...nisam iskreno ušla u dubinu da se može ići na obiteljsku medijaciju... (S6)</i>	Veliki opseg posla utječe na spremnost stručnjaka na procjenu i upućivanje	OPTEREĆENOST STRUČNJAKA
<i>...a i nekad je puno toga, opterećeni smo, pritisak je ... (S7)</i>	Opterećenost stručnjaka bazičnim poslom	
<i>...mi uvijek imamo neke druge prioritete – hitni smještaji, to rješavamo odmah... (S6)</i>	Usmjerenost na hitne predmete	
<i>..kad sam imala prilike uputiti ne nailazim na pozitivne reakcije... (S1)</i>	Izostanak pozitivne reakcije korisnika	PREPREKE NA STRANI KORISNIKA

<i>...neće i možda oni u trenutku ne vide svrhu... (S1)</i>	Nevoljko uključivanje korisnika	
<i>...ne vjeruju u pozitivan ishod cijelog procesa i onda dođemo da ne... (S1)</i>	Korisnici ne vjeruju u uspjeh medijacije	
<i>...da ide negdje gdje baš ne mora ...teško... (S1) ...ljudi uglavnom ne žele , naporno im je, to im je glupo...(S4)</i>	Nevoljkost korisnika za sudjelovanje	
<i>...naši korisnici su u otporu prema svim tim uslugama...(S4) ...ljudi su u otporu čim se nešto spomene...(S6)</i>	Otpor korisnika	
<i>...i to što sada više medijacija nije obvezna kako se zakon izmijenio...(S5)</i>	Zakonske izmjene o obvezatnosti	UTJECAJ ZAKONSKE OBVEZNOSTI NA UPUĆIVANJE U OBITELJSKU MEDIJACIJU
<i>...i oni zapravo više niti ne žele barem otići pa vidjeti jer više to ne moraju...(S5)</i>	Nije obvezno pa korisnici ne žele	
<i>...prije nam je to baš pomagalo...je bila obveza, ali smo ih motivirali na način da ipak imaju još vremena, imaju potencijala... i onda bi otišli...(S5)</i>	Motivirali su ih kad je bila obveza – obaveza je motivirala korisnike	

Prilog G: Prikaz analize podataka za temu: Preporuke za upućivanje korisnika u obiteljsku medijaciju

IZJAVE	KODOVI	KATEGORIJE
<i>...veća dostupnost...u smislu blizine...da obiteljski medijatori dođu tu... da mogu ponuditi ljudima bliže njegovom mjestu stanovanja ...(S1)</i> <i>...kad bi to bilo bliže bi i nas moglo potaknuti da ljudima još više približimo o čemu se točno radi...(S3)</i>	Potrebna je bolja prostorna dostupnost	POVEĆANJE PROSTORNE DOSTUPNOSTI
<i>...u smislu da mi uopće znamo što je tu pozitivno i šta oni mogu profitirati od toga...(S1)</i> <i>....da mogu prepoznati gle sad mu stvarno ta pomoć dobro došla...za to mi treba znanje...treba me netko u to uputiti...(S2)</i>	Potrebno je informirati stručnjake o dobiti medijacije za sudionike	UNAPREĐENJE INFORMIRANOSTI I KOMPETENCIJA STRUČNJAKA
<i>...meni bi svakako pomoglo to kad bi nas se više informiralo o tome , kad bi nam se dali neki primjeri pozitivne prakse i možda i negativne da ja mogu sama procijeniti kada nekoga trebam uputiti...(S2)</i> <i>....ako i mi znamo da ima koristi...neće biti problem da još to odradimo...(S3)</i>	Više informiranja za stručnjake o medijaciji i njenom dobrim stranama	
<i>...moram ipak znati nešto više o tome, a ne samo ovo što pročitam iz zakona...(S2)</i>	Više informacija o obiteljskoj medijaciji	

<i>... da mi imamo bolje informacije...(S3)</i> <i>...više približiti radnicima područnih ureda da mi možemo približiti svojim korisnicima...(S8)</i>		
<i>...pa možda da ih mi možemo bolje uputiti i reći im to će izgledati tako i tako...trajati će toliko i toliko, bazične informacije...(S3)</i>	Potrebno je da stručnjaci bolje poznaju medijaciju i postupak	
<i>....znam da ima puno specifičnosti...pa ne mogu tipa ljudi koji imaju ovisnosti...nemaju neke pretpostavke...a i ljudi se nama javljaju baš u nekim specifičnim fazama života...ili problemima koji su čini se otišli daleko pa pitanje jesu li uopće za medijaciju i slično...(S3)</i> <i>...bar da imamo neki letak...hodogram ...nešto...neke ključne pokazatelje kad to je za medijaciju kad nije...(S2)</i>	Jasnoća kriterija za upućivanje i uključivanje u medijaciju	
<i>...i kakve bi to za njih imalo neke pozitivne pomake...(S1)</i> <i>...koji su benefiti, da nemaju neke negativne posljedice...jer kad im kažemo obiteljska medijacija da se oni ne pitaju šta je sada to...(S3)</i>	Informiranje korisnika o prednostima obiteljske medijacije	INFORMIRANJE I MOTIVIRANJE KORISNIKA
<i>...pa da im mi kao njihovi socijalni radnici to možemo prenijeti....mislim da bi ljudi onda to bolje prihvaćali...(S3)</i>	Bolja prezentacija medijacije bi možda dovela i do	

	većeg uključivanja	
<i>...al možda da se obiteljski centar i sam promovira...ipak su oni posebna ustanova, institucija pa imam osjećaj da bi bilo dobro da prođu kroz sve područne urede...(S8)</i>	Veća promocija od strane obiteljskog centra	OBUHVATNIJA PROMOCIJA OBITELJSKE MEDIJACIJE
<i>...šira promocija o obiteljskoj medijaciji kao usluzi koja je besplatna... (S2) ...da se nekako bolje promovira da postoji i da ju ljudi mogu koristiti... (S3)</i>	Promoviranje obiteljske medijacije	