



Sveučilište u Zagrebu

**PRAVNI FAKULTET
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

Ivana Subotić

**REGULACIJA EMOCIJA I TEORIJA
OSNAŽIVANJA U PROCESU OBITELJSKE
MEDIJACIJE**

SPECIJALISTIČKI RAD

Zagreb, 2026.



Sveučilište u Zagrebu

Studijski centar socijalnog rada
Poslijediplomski specijalistički studij obiteljske medijacije

Ivana Subotić

**REGULACIJA EMOCIJA I TEORIJA
OSNAŽIVANJA U PROCESU OBITELJSKE
MEDIJACIJE**

SPECIJALISTIČKI RAD

Mentorica: prof.dr.sc. Kristina Urbanc

Zagreb, 2026.



Sveučilište u Zagrebu

UNIVERSITY OF ZAGREB

FACULTY OF LAW

STUDY CENTER OF SOCIAL WORK

Ivana Subotić

**EMOTION REGULATION AND
EMPOWERMENT THEORY IN THE FAMILY
MEDIATION PROCESS**

SPECIALIST THESIS

Mentor: prof.dr.sc. Kristina Urbanc

Zagreb, 2026.

Sadržaj

1.	UVOD.....	1
2.	CILJ I METODOLOŠKI OKVIR RADA.....	2
3.	OBITELJSKA MEDIJACIJA.....	3
3.1.	<i>Definicija i prednosti obiteljske medijacije.....</i>	3
3.2.	<i>Pretpostavke i načela obiteljske medijacije</i>	7
4.	EMOCIONALNA DINAMIKA U OBITELJSKOJ MEDIJACIJI.....	10
4.1.	<i>Afekti u obiteljskoj medijaciji.....</i>	11
4.1.1.	<i>Strah.....</i>	12
4.1.2.	<i>Sram.....</i>	13
4.1.3.	<i>Ljutnja</i>	14
4.1.4.	<i>Tuga</i>	14
4.2.	<i>Emocionalne blokade i zastoji u obiteljskoj medijaciji</i>	16
4.2.1.	<i>Vanjske prepreke.....</i>	17
4.2.2.	<i>Interpersonalne prepreke (među sudionicima).....</i>	18
4.2.3.	<i>Intrapersonalne prepreke (faktori unutar sudionika)</i>	18
4.2.4.	<i>Zastoji unutar medijatora.....</i>	19
4.3.	<i>Važnost prepoznavanja emocija.....</i>	20
5.	TEORIJA OSNAŽIVANJA KAO MEDIJACIJSKI OKVIR	21
5.1.	<i>Definicija teorije osnaživanja</i>	21
5.2.	<i>Proces osnaživanja u kontekstu obiteljske medijacije</i>	22
5.3.	<i>Povijesni razvoj teorije osnaživanja</i>	25
6.	SUVREMENI MODELI OBITELJSKE MEDIJACIJE	27
6.1.	<i>Transformativni model medijacije</i>	31
7.	DOPRINOS I PRIMJENA REGULACIJE EMOCIJA U PROCESU OBITELJSKE MEDIJACIJE	34
7.1.	<i>Načini regulacije emocija koje medijatori koriste</i>	35
7.2.	<i>Doprinos regulacije emocija u procesu obiteljske medijacije</i>	37

8. PRIMJENA TEORIJE OSNAŽIVANJA U REGULACIJI EMOCIJA U PROCESU OBITELJSKE MEDIJACIJE	39
8.1. <i>Aktivno slušanje i empatija</i>	41
8.2. <i>Preoblikovanje</i>	43
8.3. <i>Individualni sastanci medijatora sa svakim od sudionika</i>	44
8.4. <i>Pauza</i>	45
9. ZAKLJUČAK.....	46
10. LITERATURA:	48

Ja, Ivana Subotić, izjavljujem da sam autorica završnog rada pod nazivom *Regulacija emocija i teorija osnaživanja u procesu 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 31.08.2026. godine

Potpis autorice: _____

SAŽETAK

Cilj ovog rada je analizirati postojeće znanstvene spoznaje o važnosti i doprinosu reguliranja emocija u procesu obiteljske medijacije s posebnim naglaskom na ulogu teorije osnaživanja. U radu je objašnjena teorija osnaživanja i njezina uloga u procesu obiteljske medijacije kao teorijskog koncepta i kao alata koji sudionicima omogućuje preuzimanje kontrole nad vlastitim životima.

U tom kontekstu, za ovaj rad je naročito važan transformativni model obiteljske medijacije koji je usmjeren na osnaživanje sudionika. Razmatra se kako koncept osnaživanja pomaže sudionicima u ovladavanju emocija, u čemu je važnost prepoznavanja emocionalnih teškoća i potreba sudionika obiteljske medijacije, kakav je utjecaj emocija na sam tijek medijacijskog postupka te koliko su važne vještine i tehnike medijatora da prepozna emociju i ponašanje koje proizlazi iz pojedine emocije kroz prizmu osnaživanja. U završnom dijelu rada naglasak je na preporukama za daljnja istraživanja na temu emocija i koncept osnaživanja tijekom medijacijskog procesa s ciljem unapređenja kvalitete pružanja usluga obiteljske medijacije.

Ključne riječi: obiteljska medijacija, regulacija emocija, teorija osnaživanja

SUMMARY

The aim of this paper is to analyze existing scientific knowledge about the importance and contribution of emotion regulation in the process of family mediation with a special emphasis on the role of empowerment theory.

The paper explains empowerment theory and its importance as a theoretical concept and as a tool that enables participants to take control of their own lives. In view of this, the transformative model of family mediation, which is focused on empowering participants, is particularly important for this paper.

It discusses how the concept of empowerment helps participants to master emotions, the importance of recognizing the emotional difficulties and needs of family mediation participants, the impact of emotions on the course of the mediation process itself, and the importance of the mediator's skills and techniques to recognize emotions and the behavior that results from a particular emotion through the prism of empowerment. In the final part of the paper, the emphasis is on recommendations for further research on the topic of emotions and the concept of empowerment during the mediation process with the aim of improving the quality of providing family mediation services.

Key words: family mediation, emotion regulation, empowerment theory

1. UVOD

Suvremeno društvo karakterizira neizbježnost pojave konflikata u različitim sferama interpersonalnih odnosa. Tradicionalni sudski postupci usmjereni na utvrđivanje krivnje i pravnih činjenica nerijetko produbljuju jaz među sudionicima sukoba i zanemaruju njihovu pozadinu. U tom kontekstu obiteljska medijacija prepoznata je kao alternativni i visokoučinkoviti model rješavanja sukoba. To je dobrovoljan, strukturiran i povjerljiv proces u kojem neutralna treća strana – medijator - pomaže sudionicima da kroz konstruktivan dijalog sami dođu do zajednički prihvatljivog i održivog rješenja.

Sukob u svojoj suštini predstavlja duboku emocionalnu krizu koja narušava stabilnost pojedinca. Iz tog razloga prepoznavanje emocionalnih potreba sudionika unutar medijacijskog procesa ne smije se zanemariti. Emocionalni naboj, ukoliko se ignorira radi bržeg postizanja sporazuma, prerasta u nepremostive komunikacijske blokade i zastoje. Uloga medijatora stoga nadilazi proceduralno vođenje procesa obiteljske medijacije, ona zahtjeva duboko prepoznavanje emocionalnih potreba sudionika i primjenu specifičnih komunikacijskih tehnika i vještina kako bi se osigurala regulacija emocija i pokrenuo proces osnaživanja.

Kroz prizmu transformativnog modela medijacije osnaživanje je proces u kojem sudionici prepoznaju izvore vlastite nemoći, aktiviraju unutarnju snagu te vraćaju kontrolu nad vlastitim izborima.

Cilj ovog rada je analizirati postojeće znanstvene spoznaje o važnosti i doprinosu reguliranja emocija u procesu obiteljske medijacije s posebnom naglaskom na ulogu teorije osnaživanja. U radu je objašnjena teorija osnaživanja i njena uloga u procesu obiteljske medijacije kao teorijskog koncepta i kao alata koji sudionicima omogućuje preuzimanje kontrole nad vlastitim životima.

S obzirom na to, za ovaj rad je naročito važan transformativni model obiteljske medijacije koji je usmjeren na osnaživanje sudionika. Razmatra se kako koncept osnaživanja pomaže sudionicima u ovladavanju emocija, u čemu je važnost prepoznavanja emocionalnih

teškoća i potreba sudionika obiteljske medijacije, kakav je utjecaj emocija na sam tijek medijacijskog postupka te koliko su važne vještine i tehnike medijatora da prepozna emociju i ponašanje koje proizlazi iz pojedine emocije kroz prizmu osnaživanja. U završnom dijelu rada naglasak je na preporukama za daljnja istraživanja na temu emocija i koncept osnaživanja tijekom medijacijskog procesa s ciljem unapređenja kvalitete pružanja usluga obiteljske medijacije.

2. CILJ I METODOLOŠKI OKVIR RADA

Cilj ovog preglednog rada je analizirati postojeće znanstvene spoznaje o važnosti i doprinosu reguliranja emocija u procesu obiteljske medijacije s posebnim naglaskom na ulogu teorije osnaživanja.

U skladu s tako definiranim ciljem, postavljena su sljedeća pitanja:

1. Ispitati koje načine regulacije emocija medijatori koriste te kakav je njihov doprinos u procesu obiteljske medijacije?
2. Ispitati kako se teorija osnaživanja može integrirati s tehnikama emocionalne regulacije u praksi obiteljske medijacije?

Metodologija korištena u radu temelji se na analizi aktualnih spoznaja iz znanstvenih i stručnih radova o doprinosu reguliranja emocija u medijacijskom postupku pretraživanjem baza podataka: Google Scholar, Scopus, Web of Science, Hrčak i Dabar. Ključni pojmovi za pretraživanje bili su: obiteljska medijacija, regulacija emocija, teorija osnaživanja i transformativna medijacija.

U rad su uključeni znanstveni i stručni radovi objavljeni u recenziranim časopisima te knjige i radovi na hrvatskom i engleskom jeziku. Uz novije izvore uključeni su i stariji klasični radovi važni za razumijevanje razvoja teorije osnaživanja, emocija i transformativne medijacije.

Kriteriji za isključivanje korištene literature bili su novinski članci, neprovjereni blogovi te radovi koji se bave medijacijom izvan obiteljskog konteksta.

3. OBITELJSKA MEDIJACIJA

3.1. *Definicija i prednosti obiteljske medijacije*

Prema Obiteljskom zakonu (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23, čl. 331) obiteljska medijacija je postupak u kojem sudionici nastoje sporazumno riješiti obiteljski spor uz pomoć jednog ili više medijatora. Obiteljski medijator je nepristrana i posebno educirana osoba koja je upisana u registar obiteljskih medijatora.

Kruk (1997.) navodi kako je medijacija suradnički proces rješavanja sukoba u kojem dvjema ili većem broju strana u sukobu u pregovorima pomaže neutralna i nepristrana treća strana/osoba koja ih osnažuje da dobrovoljno postignu obostrano prihvatljiv sporazum o pitanjima u sporu. Uloga medijatora je da strukturira i olakšava proces u kojem strane donose zajedničke odluke i određuju rješenja/rezultate na način da zadovoljava interese svih uključenih u sukob/spor.

Obiteljska medijacija profesionalna je intervencija kojom se želi postići sporazumno rješavanje sukoba među članovima obitelji. U postupku obiteljske medijacije nastoji se unaprijediti komunikacija među sukobljenim članovima obitelji i na taj način olakšati sam proces pregovaranja (Sladović Franz, Branica, 2023.). Brojna su područja primjene obiteljske medijacije s obzirom na sadržaj spora; od razvoda braka i pitanja odvojenog roditeljstva sve do pitanja skrbi za stare osobe te sukoba roditelja i adolescenata.

Primjeri sadržaja obiteljske medijacije u različitim su područjima obiteljskog života (Sladović Franz, Branica, 2023.):

- *svakodnevni život* – npr. podjela odgovornosti za domaćinstvo, briga o djeci, usklađivanje osobnih, obiteljskih i profesionalnih ciljeva, način trošenja i ulaganja zajedničkih sredstava i sl.
- *različita pitanja u užoj i široj obitelji* – sukobi roditelja i djece/adolescenata, briga o starijoj osobi u zajedničkom kućanstvu, dogovor među braćom i sestrama oko preuzimanja posla ili korištenja zajedničke vikendice i sl.
- *pitanja starijih osoba i odrasle djece* – odlazak u dom umirovljenika, pomoć u kući, briga o starijoj osobi koja živi u samačkom domaćinstvu, ostvarivanje osobnih odnosa unuka s bakom i djedom, nasljeđivanje i uzdržavanje, briga o zdravlju i svakodnevnim potrebama i sl.
- *neplodnost i posvojenje* – odlučivanje o roditeljstvu, način ostvarivanja roditeljstva (potpomognuta oplodnja, posvojenje) i sl.
- *netradicionalna medijacija* – medijacija u obiteljskom odnosima pripadnika LGBTIQ zajednice, npr. upoznavanje okoline sa životnim stilom, prekid veze – podjela imovine i sl.
- *odvojeni život prije službenog razvoda* – privremeno ili trajno mjesto odvojenog života, plaćanje redovitih financijskih obveza, uobičajena skrb o djeci i sl.
- *pitanja ostvarivanja roditeljske skrbi* – stvaranje plana zajedničke roditeljske skrbi, posebne obveze svakog roditelja – zdravstvene ili sportske aktivnosti, trajni ili povremeni roditeljski zadaci, obrazovanje djece, odluke o medicinskoj pomoći i tretmanu, rješavanje budućih sporova i sl.
- *imovina i financije* – raspodjela izvan(bračne) stečevine, npr. podjela nekretnina i pokretnina u suvlasništvu, pitanje dugova na temelju kredita, uzdržavanje bivšeg izvan(bračnog) druga i sl.
- *uzdržavanje djece* – iznos, vrijeme plaćanja, izmjena sporazuma o iznosu uzdržavanja, troškovi školovanja djeteta, izvanredni troškovi (maturalno putovanje, izleti), medicinsko ili životno osiguranje i sl.
- *poslije razvoda* – promjene plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi (npr. u dijelu koji se odnosi na vrijeme koje dijete provodi s roditeljem s kojim ne stanuje ili

uzdržavanje), pojedina pitanja ostvarivanja roditeljske skrbi, preseljenje jednog roditelja, novi brak jednog roditelja i sl.

Na razvoj obiteljske medijacije utjecale su različite teorije - teorija sukoba, teorija pregovaranja, teorija komunikacije, konstruktivistička teorija i sistemski pristup (Breber, Sladović Franz, 2014.). Sistemski pristup naglašava povezanost sustava unutar kojeg je sukob nastao u cjelini te se strane u sukobu usmjeravaju kroz proces i sadržaj. Teorija pregovaranja pak ističe pomak od iskazanih zahtjeva prema interesima odnosno brigama i potrebama strana u sukobu koji se trebaju zadovoljiti kako bi bili zadovoljni s rješenjem pregovora (Kruk, 1997.).

Cilj je medijacije da se sudionici uz pomoć medijatora usmjere na ono što im je zajedničko i na čemu se mogu temeljiti sporazumi u budućnosti (Urbanc, 2020.). Obiteljski medijator, koristeći se komunikacijskim i medijatorskim vještinama, vodi proces pregovora i pridonosi međusobnom razumijevanju sukobljenih članova obitelji, pomaže im istražiti opcije rješenja te postizanje uzajamno sporazumne odluke. Tijekom postupka obiteljske medijacije sudionici nisu u mogućnosti realno sagledati situaciju zbog emocionalne preplavljenosti, a što onda otežava racionalno pristupanje rješavanju problema u osobnim odnosima. U takvim situacijama podrška stručnjaka može biti ključna za osiguranje donošenja racionalnih odluka pritom uzimajući u obzir potrebe sudionika (Sladović Franz, Branica, 2023.). Medijator je odgovoran za proces i za odnose koji se grade tijekom postupka dok su sudionici odgovorni za ishod postupka. Medijacija uključuje priliku za osobni rast i razvoj za strane u sukobu. Može poboljšati komunikaciju među članovima obitelji te im pomaže u razumijevanju stajališta i potreba jedni drugih te usmjeravanju na budućnost.

Prednosti obiteljske medijacije u rješavanju obiteljskih sukoba koje se najčešće navode su (Roberts, 2008.):

- odluke donose oni na koje se odnose, a ne treća strana – zadržavanje kontrole unapređuje samopoštovanje i dignitet članova obitelji

- samostalno donošenje odluka povećava vjerojatnost ostvarivanja sporazuma - briga o starijim osobama, ostvarivanje roditeljske skrbi, uzdržavanje i ukupan plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi imaju veću vjerojatnost održavanja ako su ih roditelji i drugi članovi obitelji zajedno osmislili
- ako se i ne postigne sporazum, medijacija doprinosi boljoj komunikaciji i povećava međusobno razumijevanje
- obiteljska medijacija briše granice između pravnih, emocionalnih i praktičnih aspekata sukoba
- cilj je medijacije racionalno donošenje odluka uzimajući u obzir cjelokupne potrebe osoba
- razvijanje trajnog roditeljskog partnerstva zbog zajedničkog interesa za dobrobit djece, razvijanje zajedničke odgovornosti za stare ili nemoćne članove obitelji
- usmjerena je na budućnost, na ono što sudionici žele
- rješenja postignuta medijacijom mogu se lakše mijenjati ukoliko se okolnosti promijene
- medijacija pruža važno iskustvo učenja kako pregovarati i iskustvo postizanja sporazuma u teškoj situaciji
- medijacija omogućava da se održi obiteljski sustav donošenja odluka i zadrži odgovornost za kvalitetu života članova obitelji.

Prema Breber i Sladović Franz (2014.) upravo medijacija kroz svoju strukturu i pravila rada može osigurati međusobno poštovanje, jednakost i pravednost te olakšati komunikaciju između sukobljenih strana.

Obiteljska medijacija sa svim navedenim prednostima pridonosi prevenciji daljnjih problema i posljedica destruktivnih, nasilnih i prekinutih obiteljskih veza te pridonosi stabilnosti obitelji.

3.2. Pretpostavke i načela obiteljske medijacije

Za provođenje medijacije potrebno je da prethodno budu zadovoljene pretpostavke i načela obiteljske medijacije. Pretpostavke za uključivanje u postupak obiteljske medijacije su: spremnost na suradnju, kompetentnost sudionika te ravnoteža moći (Sladović Franz, Branica, 2023.). Navedene pretpostavke neophodne su na samom početku medijacije, ali i tijekom cijelog procesa, dajući medijatoru temelj nastavka ili prekida procesa medijacije.

Reakcije sudionika tijekom postupka variraju i mogu se pojaviti nove rizične situacije te se procjena pretpostavki ne provodi samo na početku medijacije, već medijator kontinuirano, tijekom cijelog postupka pazi na postojanje istodobne ispunjenosti sve tri pretpostavke.

Spremnost na suradnju odnosi se na postojanje minimuma interesa i želje za rješavanjem spornih pitanja. Medijator treba prepoznati inicijalnu spremnost sudionika za rješavanje spornih pitanja, da poslušaju interese i potrebe druge strane te da se usmjere na interese i potrebe osoba kojih se tiče sadržaj medijacije (Parkinson, 2014.). Sudionici mogu odbiti osnovna pravila obiteljske medijacije te tada provođenje iste nije moguće.

Kompetentnost sudionika odnosi se na sposobnost sudionika da sami donose odluke koje su za njih bitne. To je presudno za održivost dogovorenih rješenja jer osigurava da su odluke rezultat onih s kojima trebaju živjeti te ističe odgovornost samih sudionika. Na taj se način osnažuje sudionike uz povećanje samostalnosti i odgovornosti. Medijacija nije moguća ukoliko je kompetentnost ugrožena – psihofizičkim stanjima, bolest, zloupotreba opojnih sredstava (Parkinson, 2014.).

Ravnoteža moći ključna je za pravedan i objektivan proces. Prisutnost ravnoteže moći među sudionicima preduvjet je pregovaranja jer tijekom medijacijskog procesa ne bi trebao biti prisutan osjećaj nemoći. U slučaju značajne neravnoteže moći, medijacija može postati neučinkovita, a pregovori neproduktivni te medijacija više nije moguća. Ukoliko medijator tijekom postupka procijeni neravnotežu moći koja bi mogla utjecati na proces,

dužan ju je prekinuti. Isto tako, medijator bi tijekom medijacije trebao prepoznati veliku neravnotežu moći te poduzeti aktivnosti da se moć uravnoteži (Sladović Franz, 2005.).

Za razlikovanje postupaka obiteljske medijacije od drugih postupaka kojima je cilj rješavanje problema i sukoba u obitelji, kao i za samu provedbu postupka obiteljske medijacije, važna su načela provedbe obiteljske medijacije. Hoffman (2000.) navodi četiri temeljna načela obiteljske medijacije: dobrovoljnost, nepristranost i neutralnost medijatora te povjerljivost, dok odlučivanje počiva na sudionicima medijacije.

Dobrovoljnost se odnosi na slobodu sudionika u tome što žele sudjelovati u obiteljskoj medijaciji. Sudionici trebaju biti slobodni donijeti odluku žele li sudjelovati u postupku u kojem će pokušati riješiti sporna pitanja. Dobrovoljnim ulaskom u postupak omogućuje se veća vjerojatnost da će sudionici biti angažirani te slobodno izraziti svoje potrebe, brige i stavove. Sudionici sam postupak mogu prekinuti u bilo kojem trenutku. Ovim načelom osigurava se da su sve odluke tijekom medijacije donesene kao rezultat dogovora stranaka, a ne rezultat prisile. Prema aktualnom Obiteljskom zakonu (Narodne novine, 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23.) ne predviđa se, kao što je ranije bio slučaj, da ukoliko roditelji u postupku obveznog savjetovanja prije razvoda braka ne izrade plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi, da su obvezni sudjelovati na prvom sastanku obiteljske medijacije. S obzirom da sada roditelji ne sudjeluju u predmedijacijskom postupku, roditelji ostaju uskraćeni za informacije o prednostima medijacije.

Načelo povjerljivosti odnosi se na čuvanje povjerljivim, prema trećim osobama, svih podataka iznesenih tijekom postupka. Obiteljski medijatori ne mogu biti svjedoci na sudu niti na drugi način sudjelovati u postupku te se na taj način sudionicima pruža prostor privatnosti u kojem mogu otvoreno iznositi sadržaj i informacije relevantne za postizanje sporazuma bez straha da će one biti iskorištene protiv njih (Sladović Franz, Branica, 2023.). Medijator može informacije s obiteljske medijacije iznositi samo tijekom supervizije, s time da supervizor i supervizant moraju poštivati načelo čuvanja profesionalne tajne. Ukoliko medijator u javnosti iznese informacije koje je dobio tijekom provođenja postupka medijacije ta okolnost podliježe kaznenom progonu (Majstorović, 2017.).

Obiteljskim zakonom (Narodne novine, 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23, čl. 335.) propisano je da su obiteljski medijator i druge osobe uključene u postupak obiteljske medijacije dužne čuvati povjerljive informacije i podatke za koje su saznale tijekom postupka obiteljske medijacije u odnosu na treću osobu, osim ako je priopćenje informacija nužno za provedbu ili ovrhu sporazuma ili ako je priopćenje informacija nužno radi zaštite djeteta čije je dobrobit ugrožena ili radi uklanjanja opasnosti od teške psihičke ili fizičke povrede integriteta osobe.

Također je Obiteljskim zakonom (Narodne novine, 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23, čl. 340.) propisano da obiteljski medijator, koji je provodio postupak obiteljske medijacije, ne smije sudjelovati u pisanju stručnog mišljenja, obiteljske procjene niti smije na druge načine sudjelovati u sudskom postupku u kojem se odlučuje o spor među strankama koje su sudjelovale u obiteljskoj medijaciji, osim u slučajevima kada se izuzima načelo povjerljivosti.

Neutralnost se odnosi na stav medijatora prema ishodu medijacije dok se nepristranost odnosi na to da medijator treba postupati na balansiran način pružajući jednaku pozornost sudionicima te ne favorizirati nijednu stranu na osnovi izrečenog ili ponašanja (Sladović Franz, Branica, 2023.). Polazeći od načela neutralnosti i nepristranosti, medijator se tijekom vođenja procesa treba suzdržavati od isticanja svojih mišljenja, predlaganja rješenja za koja smatra da bi bila najbolja te iskazivanja mišljenja o donesenim odlukama. Medijator može imati vlastita mišljenja i vrijednosti koje su suprotne stranama u sukobu ili moguće u skladu s nekom od strana u sukobu, ali ih ne smije iskazivati (Sladović Franz, Branica, 2023.). Načelo nepristranosti usmjereno je na uspostavljanje ravnoteže moći, a podrazumijeva da medijator ne smije zauzimati stranu te mora spriječiti prijetnje i manipulacije (Majstorović, 2017.). Ukoliko medijator ima prethodne informacije o sudionicima ili pak prethodno iskustvo rada s bilo kojim od sudionika, dužan je odbiti provođenje medijacije.

Načelo da odlučivanje počiva na sudionicima medijacije odnosi se na autonomiju sudionika medijacije da samostalno donose odluke koje smatraju da su za njih najbolje i na taj način zadrže kontrolu nad osobnim i obiteljskim životom. Hoffman (2000.) smatra

da je autonomija sudionika jedan od vodećih principa medijacije. Važno je da medijatori u autonomiji sudionika spriječe da jedna strana dominira drugom na način koji im onemogućuje donošenje vlastitih odluka. Ukoliko se u postupku obiteljske medijacije postigne sporazum koji je pravno obvezujući, važno je informirati sudionike da ukoliko žele, mogu provjeriti sporazum s pravnikom prije nego sporazum bude ovjeren od strane suda ili javnog bilježnika.

4. EMOCIONALNA DINAMIKA U OBITELJSKOJ MEDIJACIJI

Emocija, koju izaziva vanjski podražaj ili unutarnja misao, traje samo nekoliko sekundi nakon čega slijede osjećaji (Reeve, 2010.). Osjećaji su subjektivni doživljaji emocija koji utječu na svjesni um i potiču tijelo na djelovanje (Damasio, 2005.).

Charles Darwin, William James i Sigmund Freud bili su prvi istraživači emocija zapadne civilizacije. Charles Darwin istraživao je emocije u različitim kulturama i utvrdio da emocionalni izvori izvire iz navike koje su nam omogućile preživljavanje, veza su s našom prošlošću i nisu u cijelosti pod našom kontrolom. Darwin je smatrao da emocije pomažu u komunikaciji, ali imaju primitivna obilježja jer dokazuju naše životinjsko porijeklo i vraćaju nas u fazu kada smo bili djeca (Damasio, 2005.).

William James pak u istraživanje emocija uvodi tjelesnu dimenziju i navodi kako emocije pokreću naše tijelo kako bi nas upozorile da se s nama nešto događa. U istraživanje emocija Freud uvodi psihoterapijski pristup emocijama kako bi pomogao drugima da razumiju, reguliraju i lakše podnose ono što im se dogodilo ili im se upravo događa (Oatley, Jenkins, 2007.). On uvodi ideju o nesvjesnim mehanizmima koji čuvaju naš razum od neugodnih emocija i time daje doprinos daljnjem istraživanju na temu razumijevanja emocija.

Veći dio 20. stoljeća na emocije se gleda kao na subjektivne i neadekvatne za istraživanje, tek krajem 20. stoljeća emocije postaju predmetom interesa. Veći broj znanstvenika polazi

od teze da emocije pomažu logičkom razmišljanju i zaključivanju, posebno u situacijama rizika i sukoba (Damasio, 2005.).

Sve veći broj znanstvenika definira emocije kao kratkotrajne, logične reakcije koje se javljaju u trenucima kada se događa nešto značajno za osobu koja pritom reagira kognitivnim i biološkim procesima na adaptivne načine. Za pojavu određene emocije postoji pretpostavka i kriterij svojstven svakoj osobi, a interpretacija onoga što osoba doživljava ovisi o stupnju osobne zrelosti i o sadržaju afektivne memorije (Lazarus, 1991.). Zbog toga dvije osobe jednaku situaciju doživljavaju na drukčiji način, a ista osoba slične situacije, u različitim vremenskim periodima, može interpretirati različito i doživjeti sasvim različite emocije.

U svakodnevnim socijalnim interakcijama emocije igraju važnu ulogu jer pokreću i usmjeravaju naše djelovanje i komunikaciju. Emocije osjećamo kao ugodne kada se naši ciljevi ostvaruju i kada se drugi ponašaju u skladu s našim sustavom vrijednosti, a neugodne kada je ostvarivanje cilja spriječeno (Oatley, Jenkins, 2007.).

4.1. Afekti u obiteljskoj medijaciji

Odnose među članovima obitelji karakteriziraju i intenzivni osjećaji koji prate i sukobe, različiti u svom intenzitetu i trajanju. U sukobima, najčešće je riječ o neugodnim osjećajima, različito izraženim kod članova obitelji uključenih u sukob – ljutnja, neprijateljstvo, ali mogu se javiti i osjećaji tuge, usamljenosti, gubitka, povrijeđenosti, ogorčenja, neprijateljstva, krivnje, izdanosti te frustracije. Izražavaju se agresivnim ponašanjem ili pak povlačenjem te su praćeni promjenama na planu mišljenja i percipiranja događaja i drugih osoba (Ajduković, Sladović Franz, 2003.).

Afekti su intenzivna emocionalna stanja koja se javljaju kao odgovor na sukob. Najčešći su sram, tuga, ljutnja i strah.

Sukob je najčešće posljedica nedovoljno jasne komunikacije zbog čega su vještine slušanja, govorenja i opažanja važan preduvjet za konstruktivno rješavanje sukoba. Sukob nije nužno destruktivan, može biti i koristan te poticati promjenu (Breber i Sladović Franz, 2014.). Tijekom sukoba mogu se javiti emocije tuge, straha, bezvrijednosti, ljutnje, niskog samopoštovanja, krivnje, frustriranosti i slično (Ajduković, 2003.). Sudionici u obiteljskoj medijaciji nalaze se u vrlo stresnim i emotivnim situacijama. Te intenzivne emocije se ne potiskuju već ih medijator prepoznaje kako bi se spriječile blokade u komunikaciji i omogućilo konstruktivno pregovaranje.

Učinci i upravljanje afektima u obiteljskoj medijaciji ključni su elementi procesa jer intenzivan, emocionalan stres izravno utječe na kognitivne sposobnosti sudionika za donošenje racionalnih odluka. Afekti su neizbježan dio transformacije odnosa.

4.1.1. Strah

Strah je jedna od najčešćih i najsnažnijih emocija u obiteljskim sukobima. Medijator u postupku medijacije pomaže sudionicima da prepoznaju strah, smanje njegov utjecaj i dogovore zajedničko rješenje.

Strah je reakcija na prijetnju iz okoline, a bitan je za preživljavanje jer upozorava na okolnosti koje mogu biti opasne za osobu. Procjena da postoji opasnost sama po sebi nije dovoljna za osjećaj straha, osoba mora procijeniti da je sila koja ga ugrožava moćnija od njega i da je ugrožena neka njegova vrijednost (Milovljević, 2010.).

Pri svakom doživljaju straha u osobi se odvijaju prirodni procesi koji joj pomažu da se pripremi za prevladavanje straha (Ennulat, 2010.). Bez straha nema napredovanja i sazrijevanja. Sposobnost prorade straha smatra se jednim od kriterija zrelosti. Osobe koje se ne boje, pokazuju određeni nedostatak na području svoje emocionalnosti.

Nove situacije i izazovi, sukobi i opterećenja dio su svakodnevnog opterećenja i ukoliko osoba ne može raspoznati i objasniti uzroke te ne uspije savladati neke strahove može se

dogoditi da ih prikvači za bezopasne nadomjesne objekte koje je lakše izbjeći nego prave uzročnike straha od kojih se ne može odmaknuti (Riemann, 2005.).

Način na koji se nosimo sa strahom uvjetovan je našim odgojem i životnim iskustvom. Ako želimo regulirati emociju straha, moramo utvrditi izvor straha i pronaći ono što možemo poduzeti da se osjećamo sigurno. Moramo naučiti kako prepoznati situacije gdje nam je strah koristan, ali i naučiti kako regulirati emociju kada nas ona ometa pri normalnom funkcioniranju.

4.1.2. *Sram*

Vrsta straha od neprihvatanja i odbacivanja je sram te je u osnovi srama potreba za pripadanjem, ljubavi i prihvatanjem. Emocija srama nastaje u odnosima, u reakcijama drugih na nas bez obzira jesu li stvarno prisutne ili ih zamišljamo (Milovljević, 2010.).

Sram je veoma moćna i snažna emocija koja se javlja tijekom medijacije, a često ostaje skrivena iza agresije ili ljutnje. Može blokirati pregovore jer se sudionik osjeća bezvrijedno ili pak se boji osude okoline. Za postizanje dogovora i rješavanje sukoba ključno je prepoznavanje emocije srama.

Tjelesni znakovi srama mogu biti crvenilo na licu, vratu i prsima, izbjegavanje gledanja u oči, tih, usporan ili ubrzan govor, zamuckivanje, oklijevanje, spuštene ramena prema naprijed, pognuta glava, prekrizene i podvučene noge (Milivojević, 2010.).

Osoba koja osjeća sram procjenjuje vlastite osobine negativnima i manjkavima te je uvjerena da s njom nešto na valja. Zbog navedenog osjeća da nije vrijedna ljubavi i pripadnosti, a uz to često se javlja i osjećaj bezvrijednosti i bespomoćnosti. Na razvoj srama utječu obitelj i okruženje u kojem osoba odrasta.

4.1.3. *Ljutnja*

Ljutnja je vrlo često usmjerena na ponašanje druge osobe. Ona je emocionalna potreba da nas se čuje i doživi ozbiljno, a nastaje kao odgovor na ono što se događa u našim odnosima. Javlja se iz potrebe da se osjećamo važnima u životima drugih. Ljutnja, kao i svaka druga emocija, ima svoju svrhu. To je emocija koja čuva naše potrebe, osobne vrijednosti i uvjerenja (Juul, 2017.).

Ljutnja je reakcija osobe koja smatra da ima sposobnost, pravo i moć suprotstaviti se drugoj osobi koja ugrožava neku njezinu vrijednost. Ljutnja nam pomaže da drugoj osobi prenesemo poruku kako njezino ponašanje nije u redu. Osoba može osjećati mješavinu osjećaja ljutnje i straha ako nije sigurna može li se suprotstaviti drugoj osobi. Ako procijeni da je jača od drugoga, reagirat će strahom, a kada procijeni da je slabija, ljutnjom (Milovljević, 2010.).

Ljutnja u medijaciji nije prepreka, već koristan pokazatelj. Ljutnja signalizira osjećaj nepravde ili potrebu da se nešto ispravi. Važno je prepoznati je, razumjeti njezinu poruku i usmjeriti prema rješenju.

Način na koji reguliramo ljutnju povezan s našim odrastanjem i socijalnim okruženjem. Pomaže u razumijevanju što je nama važno i što ljutnjom pokušavamo obraniti. Kada se ljutnja izrazi i prepozna, sukob se rješava kvalitetnije, a dogovori postaju dugotrajniji jer ublažavaju i emocionalne potrebe.

4.1.4. *Tuga*

Tuga je odgovor na vanjski, svjesno prepoznati gubitak, tj. izostanak koga ili čega željenoga ili očekivanoga. Za razliku od straha koji je usmjeren na budućnost, tuga je usmjerena prema prošlosti. Tužne osobe mogu postati tihe ili povučene te manje aktivne. Osjećaj tuge suprotan je osjećaju sreće, međutim, sličan je osjećaju melankolije, jada i

žaljenja. Osjećaj tuge također je vidljiv na licu tužne osobe jer se unutarnji dio obrva povlači prema gore, a vanjski njihov dio ide prema dolje. Pritom se čelo nabora, a usne lagano zakrive prema dolje. Općenito, mišići se opuštaju, dolazi do manjega protoka krvi što rezultira bljedilom, osjećajem hladnoće, suhoćom i gorkim okusom u ustima. Tužan je čovjek spor i nesiguran u hodu, izgleda kao da se vuče dok mu ruke vise sa strane. Glas mu je slab i tih zbog oslabljene aktivnosti dišnih mišića, a čest osjećaj gubitka zraka uzrokovan je iznenadnim skupljanjem plućnih kapilara (Kovačević, Radmanović, 2016.).

Postoje različiti načini na koji tugujući iskazuju svoje misli i osjećaje. Svatko se na svoj način suočava s različitim gubicima koje ih zadese u životu. Tako Arambašić (2008.) navodi 5 obilježja tugovanja koja su karakteristična za većinu tugujućih. Prvo obilježje je da je tugovanje proces. Tugovanje je proces što znači da treba proći određeno vrijeme da završi taj proces tugovanja. Svaka osoba je individua i zato nema neko određeno vrijeme kada bi tugovanje trebalo završiti. Kod nekih osoba taj proces traje duže, kod nekih kraće, a kod nekih osoba proces tugovanja nikada i ne završi. Na proces tugovanja utječu mnogi faktori - vanjski faktori i okolina u kojoj se nalazi Osoba, ali i karakteristike osobe i način na koji je doživjela gubitak.

Druga važna osobina koja se navodi jest da je ono prirodan proces zacjeljivanja. Prema Arambašić (2008.) tugovanje je proces i događa se svim ljudima, služi oporavku od gubitka te da većina ljudi kroz njega prođe bez većih teškoća (osobito ako imaju podršku bliskih ljudi).

Treće obilježje tugovanja je da je to bolan proces u kojem se osoba nalazi i suočava sa svakodnevnim poteškoćama i funkcioniranjem i nije joj lako dok sve to prolazi. Osoba je ispunjena neugodnim emocijama, ali pozitivno je to što proces tugovanja u većini slučajeva uspješno završava i na kraju se osoba vrati svim svojim svakodnevnim rutinama i poslovima (Arambašić, 2008.).

Četvrto obilježje procesa tugovanja je da svako tugovanje ima svoj početak, tijek i kraj (Arambašić, 2008.).

Peto obilježje jest da je tugovanje određeno raznim dopuštenjima, zabranama, obiteljskim i društvenim pravilima. Svaka kultura ima neka svoja pravila koja smatraju ispravnim načinom tugovanja. Tako se u nekim kulturama potiče javno pokazivanje emocija zbog gubitka dok se u drugim kulturama ne pokazuju svoje misli nakon gubitka koji su doživjeli (Arambašić, 2008.).

4.2. Emocionalne blokade i zastoji u obiteljskoj medijaciji

Provedba obiteljske medijacije je proces, no pomaci se prema sporazumu ne odvijaju se uvijek jednostavno i pravocrtno. Neki sudionici postižu sporazume lakše, a neki su tijekom cijelog postupka medijacije na rubu zastoja (Erickson, McKnight Erickson, 1988.). Zastoj je točka u medijaciji u kojoj sudionici ili ne mogu ili ne žele komunicirati jedno s drugim kako bi postigli obostrano prihvatljiv sporazum (Marcil, Thornton, 2008.).

Optuživanje i naporne rasprave kojima se sudionici vrte u krug se ne pomiču nikamo te tada dolazi do zastoja i emotivno izazovnih situacija u obiteljskoj medijaciji, a u koje se ubrajaju sljedeće (Folberg, Millne, Salem, u: Parkinson, 2014.):

- neproduktivne cirkularne argumentacije - stalno ponavljanje jednih te istih argumenata zašto se nešto ne može ili ne bi trebalo raditi, razgovor se ne pomiče prema rješavanju problema
- nerealna očekivanja od medijacije (npr. medijator će predlagati rješenja, a sudionici samo odabiru)
- dolazak u slijepu ulicu – samo je moguće jedno rješenje, situacije “ili-ili”, “samo ovako ili nikako”
- visok stupanj neprijateljstva i razine sukoba

Postoji više razloga zbog kojih dolazi do situacija zastoja tijekom provedbe medijacijskog postupka. Povremeni zastoji su vjerojatni i očekivani te obiteljski medijatori na njih

trebaju biti spremni, ali i educirani za primjenu različitih vještina i intervencija u situaciji istog.

Na nastanak zastoja utječu (Johnston, Campbell u: Parkinson, 2014.):

- vanjske prepreke,
- sami sudionici (interpersonalne i intrapersonalne prepreke) te
- prepreke na razini medijatora.

4.2.1. Vanjske prepreke

Vanjske prepreke odnose se na situacije koje su izvan kontrole samih sudionika te je takve okolnosti postupkom medijacije nemoguće promijeniti, ali je moguće razgovarati kako se s njima nositi. U vanjske prepreke ubraja se i negativan stav jednog ili oba sudionika prema medijaciji (jedan ili oba sudionika mogu postupak vidjeti kao još jednu mogućnost odugovlačenja ili “mazanja očiju” te iako sudjeluju dobrovoljno u medijaciji, ne mora značiti da su pozitivni prema postupku i spremni za dogovaranje).

Također, treba naglasiti da su, vezano uz vanjske prepreke, neki sporovi inicirani ili održavani upravo zbog uključenosti važnih osoba iz okoline: šira rodbina, stručnjaci iz područja mentalnog zdravlja, odvjetnici, prijatelji. No, često ova podrška ima svoju cijenu, odnosno ona znači miješanje u sukobe, obaveze, protuzahtjeve i sl., a što na kraju uzrokuje dodatni stres. Na ovaj način socijalna je mreža uključena u sukob te u isto vrijeme učvršćuje i održava sukob, a može predstavljati i uzrok zastoja u postupku medijacije (Campbell, Johnston, 1986.).

4.2.2. Interpersonalne prepreke (među sudionicima)

Parkinson (2014.) navodi kako prepreke među sudionicima mogu izvirati iz:

- a) problema u komunikaciji,
- b) sukobljenih vrijednosti (različite moralne vrijednosti, religiozna vjerovanja, ideologije, kulturne norme),
- c) nepovjerenja (za medijacijski proces potreban je minimum povjerenja),
- d) nedostatka znanja,
- e) različitih informacija iz kojih proizlaze nerealna očekivanja koja dovode do nerazumijevanja,
- f) različite percepcije toga što je pravedno (zbog toga je važno tijekom medijacije razmotriti sa sudionicima što bi za njih značio pravedan dogovor – posebno je to važno kod podjele imovine i raspodjele vremena s djecom).

Prema Campbellu i Johnstonu (1986.) na interpersonalnoj razini do zastoja može doći uslijed dvije vrste sukoba: destruktivne bračne veze i oni koji su posljedica traumatičnog odvajanja. Vrlo često upravo činjenica razdvajanja pokrene kronični razdor među partnerima. Partneri koji su doživjeli neočekivana, traumatična razdvajanja u situacijama napuštanja partnera bez objašnjenja i razgovora o tome, može biti pokrenut ciklus očajnih reakcija i protureakcija (histerični ispadi, fizičke borbe, otuđivanje djece od drugog roditelja, prijetnje i/ili pokušaji ubojstva ili samoubojstva).

Također, do zastoja vrlo često dolazi kod parova koji su izrazito ambivalentni u vezi razvoda, odnosno ne mogu živjeti zajedno, ali ni odvojeno.

4.2.3. Intrapersonalne prepreke (faktori unutar sudionika)

Intrapersonalne prepreke se odnose na faktore koji su teško vidljivi, nalaze se u sudionicima te ih možda ni oni sami nisu svjesni (percepcija, razmišljanja, traume).

Duboki, unutarnji faktori neće se moći rješavati u obiteljskoj medijaciji, ali mali pomaci mogu imati učinka na smanjenje otpora i krajnji dogovor. Može se raditi o akutnoj tuzi zbog gubitka odnosa, prekida veze, obitelji. Obiteljska medijacija pojačava svijest o stvarnosti prekida. Ponekad su unutarnji zastoji toliko duboki i nepremostivi te je u tom slučaju sudionike potrebno uputiti na savjetovanje, psihoterapiju ili obiteljsku terapiju kako bi se došlo do korijena sukoba i razrješavanja ovog uzroka zastoja (Parkinson, 2014.).

4.2.4. Zastoji unutar medijatora

Ponekad postoji nemogućnost razumijevanja važne točke koja dovodi do poteškoća kod jednog ili oba sudionika. Osjećaj frustracije, iritacije ili odbojnost prema jednom ili oba sudionika mogu ometati medijatorovu sposobnost držanja ravnoteže i kreativnog razmišljanja. Medijator treba prihvatiti da zastoji nisu ograničeni samo na sudionike, već postoji mogućnost i da sam medijator ima zastoj (Sladović Franz, Branica, 2023.). Zbog toga medijatori trebaju razmotriti vlastite osjećaje, stavove i reakcije kako bi mogli razumjeti što se događa u procesu medijacije. Postoji i mogućnost da je sam medijator uvučen u sukob među sudionicima. Reakcije sudionika ili njihovi komentari mogu dotaknuti neki dio medijatorove osobne povijesti, svjesno ili nesvjesno. Može se dogoditi da su stavovi sudionika toliko suprotni od medijatorovih da se ne može adekvatno s njima baviti. Parkinson (2014.) navodi kako kad se pojave ovakve teškoće, medijator treba o tome raspraviti sa svojim supervizorom i/ili svojim kolegom suvoditeljem ukoliko radi u komedijaciji, prije nego zaključi da daljnji napredak u medijaciji nije moguć. Razmatranje situacije zastoja unutar samog medijatora u superviziji ili stručnoj konzultaciji može dovesti do nove perspektive kod medijatora i doprinijeti generiranju novih ideja za napredak medijacijskog procesa.

4.3. *Važnost prepoznavanja emocija*

Gotovo da ne postoji obiteljski sukob u koji nisu uključeni osjećaji te su oni jačeg intenziteta nego je to slučaj u drugim vrstama sukoba. Posredstvom sukoba u obitelji može doći do pretvaranja ugodnih osjećaja u negativne emocije, s time da pozitivne emocionalne veze mogu nadjačati neugodne osjećaje povezane sa sukobima. Kada su u pitanju obiteljski sukobi, tada su sudionici uvijek osobno uključeni i ishod sukoba povezan je s osobnim integritetom, slikom o sebi, samopoštovanjem, osobnim vrijednostima i stilom života (Taylor, 2002.).

Osjećaji utječu na ponašanje i kognitivne procese. To znači da utječu na mogućnost sudionika da pregovaraju i donose odluke što se odražava na ponašanje situaciji sukoba. Intenzitet osjećaja dovodi do toga da upravljanje sukobima može biti teže u obiteljskim sukobima nego u drugim interpersonalnim sukobima u drugim socijalnim skupinama. Zato su potrebne posebne edukacije obiteljskih medijatora za provedbu medijacije koje specifično poučavaju obiteljsku medijaciju (MacBeth, 2014.).

Za samu provedbu obiteljske medijacije jako je važno prepoznavanje neugodnih emocija kao i poznavanje tehnika kojima se može pokušati djelovati tijekom medijacijskog procesa. Tijekom postupka obiteljske medijacije govori se o osjećajima jer se na taj način potiču razumijevanje i empatija, a često su ti osjećaji prve sličnosti koje sami sudionici mogu uočiti među sobom (npr. oba sudionika su tužna zbog problema kojima su suočeni ili su oboje ogorčeni zbog optužbi druge strane). Tu medijator treba obratiti pozornost na osjećaje i osvrnuti se na emotivne aspekte problema i odnosa jer tako sudionici mogu doživjeti da su njihove emocije prepoznate te da su ih čuli i medijator i drugi sudionik, a što na kraju može dovesti do smanjenja barijera među sudionicima i povećati spremnost za aktivno sudjelovanje u pregovaranju (Sladović Franz, Branica, 2023.).

U postupku obiteljske medijacije valja biti oprezan s količinom pitanja koja su posvećena osjećajima jer osnovna svrha i cilj medijacije nije rad na osjećajima sudionika, već su oni sastavni dio sukoba, posebice prisutni u obiteljskim sukobima koje nikako ne treba

ignorirati, ali ih ne treba niti produbljivati i istraživati. S obzirom na to da su osjećaji prisutni, njihovo ignoriranje uglavnom ne dovodi do prestanka ili umanjivanja važnosti za ponašanje te ih je poželjno osvijestiti i izraziti, ali samo onoliko koliko je potrebno da se dalje krene u postupak rješavanja problema (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Uloga medijatora je da prepozna, omogući stvaranje okruženja za regulaciju emocija, osnaži i pruži podršku sudionicima s ciljem preoblikovanja konfliktnih obiteljskih odnosa i preuzimanje kontrole u drugačijim životnim okolnostima (Urbanc, 2020.). Sudionicima je potrebna pomoć neutralne strane koja će smiriti i promijeniti dinamiku sukoba, dovesti do zajedničkog razumijevanja (Ajduković, 1995.). Obiteljska medijacija nudi siguran prostor za izražavanje neugodnih i intenzivnih emocija, a uloga medijatora je da sudionicima osigura uvjete i prepozna, pruža podršku kako ih emocije, koje se javе tijekom medijacije, ne bi omele u postizanju sporazuma. Zbog složenih odnosa sudionika sukoba, prožetih neugodnim i snažnim emocijama, medijator mora biti svjestan procesa kroz kojeg prolaze sudionici medijacije, kao i vlastitog fokusa u poziciji nepristranosti i neutralnosti kako bi sudionicima omogućio istu poziciju moći. Na taj način medijator zadržava kontrolu nad procesom dok su sadržaj i odluka o ishodu postupka na samim sudionicima (Sladović Franz, Branica, 2023.).

5. TEORIJA OSNAŽIVANJA KAO MEDIJACIJSKI OKVIR

5.1. *Definicija teorije osnaživanja*

Osnaživanje na području psihosocijalnog rada označava procese pomoću kojih pojedinci, grupa i zajednica dobivaju moć i kontrolu nad svojim životom. Osnaživanje uključuje prepoznavanje izvora nemoći te učenje načina i metoda za postizanje željenih ishoda, aktiviranje snaga i resursa korisnika (Kletečki Radović, 2008.).

Solomon osnaživanje definira kao proces gdje socijalni radnik pokreće niz aktivnosti, uključuje se u rad s korisnikom s ciljem smanjenja bespomoćnosti koja je stvorena negativnim procjenama temeljenim na pripadnosti stigmatiziranoj grupi (Kletečki Radović, 2008.).

Osnaživanjem se utječe na tri nivoa što govori o holističkom pristupu ovog pristupa. Prije svega osnaživanje pojedinca rezultira boljim upoznavanjem osobnih potreba što vodi povećanju osobne moći i sigurnosti, a zatim i otvara mogućnost za prenošenje utjecaja na druge što predstavlja interpersonalnu moć. Time se otvaraju mogućnosti utjecanja na širi društveni kontekst što predstavlja političku moć (Kletečki Radović, 2008.).

Kod osnaživanja naglasak je na smanjenju dominacije stručnjaka, a povećava se samoodređenje te povećanje individualnih izbora. Ono započinje korisnikovim definiranjem potreba i željenih ishoda, a zatim se kreće prema razvoju kapaciteta, identificiranju resursa i podrške koja je potrebna u dolasku do željenih ishoda.

5.2. Proces osnaživanja u kontekstu obiteljske medijacije

Arai (1997.) navodi četiri faze kroz koje se odvija proces osnaživanja u kontekstu obiteljske medijacije.

- Faza osvještavanja

Proces osnaživanja započinje osvještavanjem želje za promjenom. Ova faza često je popraćena negativnim emocijama poput ljutnje i frustracije jer svijest o potrebi za promjenom ujedno znači i neizvjesnost odnosno investiranje za nešto što nismo sigurni hoće li uroditi željenim uspjehom. Zbog toga je prisutnost ambivalencije u ovoj fazi uobičajena i očekivana jer nema jamstva da će promjena dovesti do pomaka na bolje. Kada sudionik ima jasnije definirane ciljeve i vizije što želi postići i koji su mu prioriteti pri tome važni, vjerojatnije je da će imati više kapaciteta da izdrži rizik, odnosno da frustracije

i napore usmjeri na učenje novih vještina i znanja, a tada su ujedno i veći izgledi za ostvarenje željenih ishoda i općenito, bolju osobnu osnaženost na kraju procesa (Arai, 1997.).

- Faza povezivanja

Nakon osvještavanja potrebe za promjenom, pojedinac bi se trebao početi povezivati s resursima, izvorima novih informacija, vještina i znanja te s drugim sudionicima što znači usvajanje novih vještina, povećavanje mogućnosti izbora. U ovoj fazi medijator ima ključnu ulogu u povezivanju pojedinca s praktičnim i socijalnim resursima. Uspješan ishod ove faze je smanjeni osjećaj izolacije i pojačano samopoštovanje i samopoimanje.

Povezivanje uključuje i emocije te predstavlja način usklađivanja sa sukobljenom stranom. Povezivanje s primarnim emocijama drugih omogućava sudionicima da se osjete vidljivima i doživljenima te potiče učinkovitiju samoregulaciju emocija, a tima onda i samoosnaživanje (Urbanc, 2020.). To je od velikog značaja kada sudionici doživljavaju da su im ugrožene neke ključne vrijednosti pa na primarne emocije reagiraju različitim psihološkim obranama, a to može prikrivati osjećaj izoliranosti, straha i usamljenosti.

- Faza akcije

U fazi akcije pojedinac postaje sve spremniji poduzeti konkretne korake, a uloga medijatora je da ga u tome podrži i osnaži. Ova faza uključuje sudjelovanja pojedinca u smjeru željene promjene poput sudjelovanje u aktivnostima, redovitim dolascima na medijaciju i obavljanje prethodno dogovorenih zadataka između susreta. Ovakvo sudjelovanje dovodi do povećanog osjećaja kompetentnosti i samopoštovanja što na kraju može potaknuti sudionika na daljnje akcije.

- Faza doprinosa

Faza doprinosa uključuje integraciju vještina, znanja i resursa stečenih u prethodnim fazama u svakodnevni život sudionika. Sudionik samosvjesnije i samostalnije donosi odluke i osvještava svoje izbore, primjenjuje stečeno znanje u svojoj svakodnevnici. Važno je da medijator ima na umu kako intenzivno emocionalno iskustvo gubitka aktivira i potiče defenzivne reakcije kako bi mogao zadržati poziciju neutralnosti i nepristranosti u procesu osnaživanja. Imat će i bolje razumijevanje o fazi i razini promjena kroz koje sudionici prolaze, o njihovim potrebama za osnaživanjem te da u postupku medijacije ostavi dovoljno prostora za regulaciju emocija.

Osnaživanje je doživotan proces pozitivnih promjena pojedinčeve psihološke dobrobiti poput samopoštovanja i samopoimanja. Nadalje, osnaživanje dovodi do razvoja svrsishodnih socijalnih veza (prijateljstava, neformalne i formalne podrške) te potrage za pozitivnim iskustvima kroz slobodno vrijeme, posao ili ostale domene. Ljudi razvijaju pozitivno samopoimanje kako dolaze u kontakt s podražavajućim osobama te doživljavaju uspjeh i prihvaćanje u raznim aspektima svog života (Kletečki Radović, 2008.).

Medijator u postupku obiteljske medijacije ne iskazuje vlastito mišljenje o percepciji pojedinog sudionika, već posvećeno sluša, drži mirnoću i nepristranost kako bi svojim ponašanjem osnažio sudionike da jasnije iskažu svoje misli i osjećaje (Ajduković, 2012.).

Kada ljudi steknu iskustvo da ih medijator sluša, oni postaju otvoreniji prema vlastitim iskustvima, emocijama, mislima. Nemaju potrebu brinuti se te dolazi do osnaživanja i aktivacije unutarnjih kapaciteta sudionika (Urbanc, 2020.).

5.3. Povijesni razvoj teorije osnaživanja

Procvat teorije osnaživanja u socijalnom radu javlja se 80-ih godina 20. stoljeća. Iako neki autori govore o osnaživanju kao konceptu novijeg datuma, ideja osnaživanja je već dugo sastavni dio prakse socijalnog rada (Kletečki Radović, 2008.).

Gledajući unazad ideju i razvoj osnaživanja kao koncepta možemo naći u radu američkih socijalnih radnica Jane Addams i Berthe Capen Reynolds koje su još početkom 20. stoljeća isticala značaj antidiskriminatorne prakse u socijalnom radu boreći se za prava potlačenih manjina, siromašnih, migranata, žena i djece (Robbins, Chatterjee, Canda, u: Kletečki Radović, 2008.).

Povijesno gledano jedno od viđenja ove teorije pripisuje se Paulu Freireu, brazilskom edukatoru, koji je posvetio svoj život i rad osnaživanju marginaliziranih grupa u Brazilu. Freire je snažno vjerovao da promjena kod pojedinaca i grupa ne treba biti kreirana u smislu pasivnog pružanja pomoći koju korisnici primaju od socijalnih radnika u vidu usluga. Zagovarao je ideju socijalnog djelovanja i podizanja svjesnosti obespravljenih kroz obrazovanje (Kletečki Radović, 2008.).

Značajan utjecaj na razvoj teorije osnaživanja nalazimo u radikalnom i kritičkom socijalnom radu te u feminističkom pristupu. Radikalna i kritička teorija usmjerene su na strukturna objašnjenja društvene nejednakosti i potlačivanje kao i faktore koji tome doprinose poput pripadnosti određenoj klasi, posjedovanje određenog društvenog statusa i sl. (Kletečki Radović, 2008.). Radikalna i kritička praksa promoviraju podizanje svjesnosti o socijalnoj nejednakosti, političkoj akciji i društvenoj promjeni. Uklanjanje ili smanjivanje nejednakosti i nepravde u društvu primarni je motivacijski faktor za socijalnu akciju (Kletečki Radović, 2008.). Upravo priznavanje mogućnosti osvještavanja pojedinaca i poduzimanja socijalnih akcija pomaže u smanjivanju posljedica potlačivanja u društvenim strukturama.

Feminističke teorije imale su snažan utjecaj na promatranje nasilja prema ženama u kontekstu kršenja osnovnih ljudskih prava kao i shvaćanja značaja društvene reakcije i obaveze države da osigura mehanizme zaštite (Popović, 2011.).

Feministička teorija bavi se političkim, društvenim, kulturnim i ostalim oblicima dominacije nad ženama i njihovim društvenim odnosima unutar sustava koji privilegira i osnažuje muškarce te stvara međuspolne odnose koji obezvređuju i oslabljuju žensko iskustvo (Kletečki Radović, 2008.). Iako se feminističke perspektive prvenstveno bave pitanjima žena, dale su značajan doprinos u razvoju teorija koje govore o društvenoj nejednakosti i koje promoviraju socijalno djelovanje.

Glavni koncepti feminističke perspektive su (Kletečki Radović, 2008.): podizanje svijesti kao strategije za stimuliranje svjesnosti i promjene, refleksivnost kao oruđe istraživanja te njihovo kasnije usvajanje kao elemenata prakse, dijaloško egalitorni odnosi kao sredstvo za vrednovanje i osnaživanje žena.

Grupni rad i razvoj grupa samopomoći također su značajno utjecali na razvoj teorije osnaživanja. Temeljno načelo grupnog rada, da članovi grupe mogu pomoći jedni drugima kroz zajedničko iskustvo, tako da izmjenjuju osjećaje, informacije, sugestije, ideje i rješenja problema, podupiru se, nudi jasnu perspektivu osnovnih elemenata procesa osnaživanja (Kletečki Radović, 2008.).

Osnaživanje je individualni proces kojim osoba osigurava povećanu kontrolu nad svojim životom te pozitivne promjene u kapacitetu i sposobnostima osobe koje se javljaju uslijed promjena u podršci unutar zajednice (Arai, 1997.).

6. SUVREMENI MODELI OBITELJSKE MEDIJACIJE

Medijacija se može provoditi na različite načine; ovisno o prethodnim edukacijama, etičkim i vrijednosnim standardima, pristupu radu i razini kompetencija samog medijatora. Stil medijatora može biti svjesno modificiran i oblikovan, ali je potrebno samousmjeravanje, reflektiranje i daljnja edukacija i razvoj kompetencija. Trebalo bi kroz superviziju raditi na osvještavanju i unapređenju medijacijskog stila, a preporučljivo je i dodatno osposobljavanje o različitim modelima rada kako bi se u praksi mogli koristiti najprimjereniji s obzirom na okolnosti medijacijskog slučaja ili pojedini pristupi, vještine i tehnike prema potrebama sudionika (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Mayer (2004.) je slikovito opisala medijatorska ponašanja u dvije skupine medijatora:

- oni koji su usmjereni na sporazume i daju prijedloge,
- oni koji su usmjereni na proces, pomažu sudionicima da osmisle svoje prijedloge.

Kressel i sur. (1994.) identificirali su dva medijatorska stila – stil usmjeren na sporazum i stil usmjeren prema rješavanju problema. Prema njima, medijatori provode medijaciju do neke mjere slično bez obzira na sadržaj i dinamiku sukoba. Utvrdili su i da je stil djelomično nesvjestan, bez puno obrazloženja i prepoznavanja toga koji razlozi i argumenti stoje iza određenog načina rada, a odražava i osobnost medijatora.

Riskin je 1996. godine razvio model medijatorske orijentacije kao cjelovit i prevladavajući opis načina rada medijatora kroz određenja, odnosno upotrebljava li medijator užu ili širu definiciju problema (tražeći dublje značenje i razloge) koji treba riješiti te određuje li svoju ulogu primarno kao evaluativnu ili facilitativnu. S obzirom na navedeno, nastale su četiri kategorije medijatorske orijentacije: uska i široka evaluativna i uska i široka facilitativna orijentacija (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Većina se medijatora kreće na tom kontinuumu, ali se dominantno koristi jednim pristupom. Medijatori se u svom radu koriste različitim strategijama provedbe medijacije tako što primjenjuju određene tehnike rada, a upravo odabir strategija i tehnika opisuje

orijentaciju medijatora. Medijatori, bili toga svjesni ili ne, provode medijaciju iz neke dominantne orijentacije koja proizlazi iz njihove osobnosti, primarnog obrazovanja, medijacijskog treninga i iskustva. Naravno, mnogi medijatori se koriste različitim vještinama i tehnikama prema potrebama sudionika i drugim okolnostima medijacije, a time razvijaju i vlastiti medijacijski stil.

Prepoznavanje različitih stilova i orijentacija medijatorskog rada dovelo je do konceptualizacije i medijacijske prakse koja se u novije vrijeme provodi prema jasno diferenciranim modelima i pristupima. Obično se opisuju prema tome koliko je medijator usmjeren na procese u medijaciji i sudionike, komunikaciju i same interese. Neki su medijatori više ili manje usmjereni na postizanje sporazuma, neki su aktivniji i intervencionistički dok su drugi pasivniji. Neki se usmjeravaju na rješavanje problema, drugi na dijalog ili na mogućnosti i tehnike preoblikovanja i transformacije sukoba, stjecanje uvida pa i promjene odnosa (Mayer, 2004.).

Nije samo medijator taj koji odabire model provedbe medijacije, već bi o tome trebali biti informirani i sudionici medijacije kako bi mogli odabrati medijatora i model koji im najbolje odgovara, a na temelju jasnih očekivanja o onome što ih čeka. U tom smislu važno je i kako će pojedini medijator prezentirati svoj individualni stil rada i modele i pristupe koje može ponuditi.

Folberg, Milne i Salem (2004.) predlažu podjelu medijacije prema modelima rada na facilitativnu, transformativnu, terapijsku, evaluativnu i kombiniranu medijaciju. Parkinson (2011.) kao zasebne modele opisuje još strukturiranu i narativnu medijaciju.

Facilitativna medijacija je temeljni model iz kojeg su nastali drugi medijacijski modeli. Većina medijatora počinje svoj rad prema ovom modelu, a kasnije, nakon što upozna sudionike i obilježja spora, može odabrati i neki drugi koji smatra primjerenijim (Alexander, 2008.).

U ovom modelu medijator je usmjeren na proces koji je u funkciji osnaživanja sudionika, a naglašena je odgovornost sudionika za donošenje odluka koje su važne u njihovim životima. Temeljni zadatak medijatora je olakšati komunikaciju sudionika i pregovore te

je najčešće usmjerena na postizanje sporazuma. Ključne karakteristike tim medijatorima su orijentacija na proces, klijenta, komunikaciju i interese. Njihova temeljna aktivnost usmjerena je na proces, komunikaciju i stvaranje okvir koji osnažuju strane u preuzimanju nad svojim životom. Time je njihova uloga aktivna i značajna u smislu prenošenja vrijednosti, preuzimanja odgovornosti i ravnopravnosti, no bez izravnog uplitanja u sadržaj (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Strukturirana medijacija najbliža je facilitativnom modelu. Riječ je o modelu u kojem medijator postupa tako da osigurava uravnoteženo sudjelovanje sudionika u svakoj od zasebnih faza medijacije i uz unaprijed dogovorena pravila rada i komunikacije. Na taj se način kontroliraju i zadržavaju snažne emocije i međusobna nepoželjna komunikacija među sudionicima, a zajednički se naponi usmjeravaju prema pregovaranju i rješavanju sporova. Strukturirana medijacija sastoji se od niza faza, a osnovni je četverofazni model (Parkinson, 2011.):

- definiranje problema i pitanja
- utvrđivanje činjenica
- istraživanje različitih opcija
- postizanje sporazuma.

Terapeutski model medijacije počiva na tome da je obiteljski sukob različit od sukoba među drugim osobama ili skupinama te da je potrebno koristiti se specifično oblikovanim tehnikama i metodama rada koje su usmjerene na emocionalnu obiteljsku dinamiku (Irving, Benjamin, 2022). Kako će se provoditi terapeutski model, ovisi o samom stručnjaku, njegovoj prihodnoj terapeutskoj edukaciji i ukupnom profesionalnom iskustvu. Terapeutska medijacija se sastoji od pet faza – početna procjena, predmedijacija, pregovaranje, završetak i praćenje. Medijator ovog modela trebao bi biti dostupan za nastavak medijacije i pomoć u kriznim situacijama barem idućih šest mjeseci, a praćenje može trajati i do dvije godine.

Narativna medijacija je model medijacije kojim se može utjecati na promjenu odnosa, pa i samih osoba koje su u sukobu, ali to se postiže drukčijim tehnikama i metodama rada

nego u transformativnom modelu. Svrha ovog modela je stvaranje konteksta u kojem je moguće preobraziti odnos između sukobljenih strana na temelju razumijevanja njihovih pojedinačnih priča, međusobnog poštovanja i suradnje. Centralni pojam narativnog modela je pojam okvira (engl. *frames*), tj. okvir kao način psihološkog procesuiranja poruka. Okviri funkcioniraju na način da osoba uključuje poruke koje čuje u postupku medijacije, a isključuje neke druge koje se nalaze izvan njezina okvira (koje smatra nevažnima). Okvir određuje i kako se sadržaj unutar okvira interpretira pa se čak negativnoj poruci može dati pozitivan oblik i obrnuto (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Evaluativna medijacija usmjerena je na sporazum, a evaluativni medijatori donose svoje mišljenje o sukobu i izražavaju ga sudionicima medijacije dok neki čak predlažu i moguća rješenja ili pak postavljaju pitanja koja impliciraju određena rješenja. Uključenost medijatora u sam sadržaj sukoba te iskazivanje profesionalnog mišljenja umanjuje percepciju neutralnosti i nepristranosti medijatora te potencijalno ugrožavaju to temeljno načelo (Sladović Franz, Branica, 2023.). Niz je prednosti koje ovaj model pruža. Koristan je zbog usmjerenosti na najvažniji cilj medijacije, a to je postizanje dogovora. Također, ovaj model integrira stručnu ekspertizu u medijaciju koju sukobljene strane ne posjeduju. Isto tako, kvaliteta informacija i stručnih mišljenja medijatora može biti korisnija nego niz općih informacija koje se drugdje mogu dobiti jer je medijator netko tko se sa sličnim sporovima susreo mnogo puta. Njegovo iskustvo može biti vrijedno sudionicima koji se u takvim sporovima obično susreću prvi puta.

Kombinirani model medijacije znači upotrebu metoda i tehnika iz različitih modela medijacije. Odnosi se na upotrebu dvaju ili više stručnih postupaka rješavanja obiteljskih sukoba, spornih pitanja i problema. Uloga medijatora koji provodi kombiniranu medijaciju može biti na svakom susretu različita. Može se koristiti drugim modelom medijacije ili pak mogu uz njega djelovati i drugi stručnjaci (terapeuti, odvjetnici) (Folberg, Milne i Salem, 2004.). Za provedbu bilo kojeg oblika kombinirane medijacije medijator mora imati posebne i cjelovite edukacije, stečene kompetencije te veliko prethodno iskustvo u zasebnoj provedbi navedenih postupaka. Važno je da je u samom postupku naglašeno kada provodi koji postupak. Sudionici trebaju razumjeti svrhu i

usuglasiti se da im medijator pruži dodatnu ili drugu uslugu unutar medijacije (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Najznačajniji teorijski i praktični zaokret prema osnaživanju učinili su Robert A. Baruch Bush i Joseph P. Folger (1994.) u svom transformativnom modelu medijacije čiji primarni cilj nije puko potpisivanje sporazuma, već moralna i relacijska transformacija samih sudionika. U nastavku će se detaljnije opisati transformativni model medijacije.

6.1. *Transformativni model medijacije*

Osnovni cilj transformativne medijacije je promijeniti kvalitetu interakcija od negativne i destruktivne u pozitivnu i konstruktivnu, među sudionicima sukoba uz promjenu na individualnom planu svakog od sudionika sukoba kako bi se ostvario miroljubiv odnos (Sladović Franz, Branica, 2023.). Ciljevi odražavaju potrebu sudionika da nađu drukčiji i bolji način nošenja sa sukobom te ishode s kojima se osjećaju ugodnije. Dakle, sukob podrazumijeva krizu u interakciji među sudionicima sukoba i kao takva za njih je uznemirujuća i neugodna pa je pomoć u svladavanju te krize jedna od ključnih stvari koju oni žele od medijatora. Ovaj model osobito je koristan kada se sporovi ponavljaju više puta, a sudionici su spremni usmjeriti se na analiziranje ukupnog odnosa prije rješavanja akutnog spornog pitanja i kada su u temelju sporova neka vrijednosna obilježja pa je u konačnici moguće ostvariti i osobni razvoj (Alexander, 2008.).

Ovaj model temelji se na relacijskoj teoriji prema kojoj svaki čovjek ima potrebu biti autonoman, povezan s drugim ljudima i kompetentan u svojim aktivnostima (Bush, Folger, 2005.). Smatra se da je ovim modelom moguće promijeniti interakciju među sukobljenim stranama i time vratiti osjećaj kompetencije i međusobne povezanosti. Intervencija u sukob zapravo znači da se treba usmjeriti na krizu interakcije među osobama pa stoga ne može biti ograničena samo na rješavanje problema ili zadovoljavanje interesa.

Sukob je izvor stresa te je pritom teško održavanje emocionalnih veza i pozitivnih odnosa upravo zbog intenzivnih i neugodnih emocija koje se u sukobu javljaju – ljutnja, strah i razočaranje. Uvid u vlastito stanje i uživljavanje u perspektivu druge osobe gotovo je nemoguće, pogotovo u početnom razdoblju. Sudionici medijacije od medijatora žele pomoć u promjeni smjera i uspostavljanje humanije interakcije, čak i više nego pomoć u rješavanju aktualnog problema. Transformativni model upravo to pruža sukobljenim stranama – prekidanje začaranog kruga oslabiljenosti, nepoštovanja te udaljavanje od sebe i od drugih, a to ima veću vrijednost od samog postizanja sporazuma o spornim pitanjima (Sladović Franz, Branica, 2023.). Ako sukobljene strane ne izađu iz tog kruga, one ne mogu prestati s negativnim interakcijama u kojima su zarobljene, ne mogu niti završiti konfliktne odnose niti nastaviti dalje sa životom u tim okolnostima. Nastaviti dalje sa životom zapravo znači izlazak iz negativne interakcije u svezi sa sukobom, a transformativni model pritom može biti korisniji od drugih modela.

Samo postizanje sporazuma sekundarno je ciljevima osnaživanja i priznavanja. Uloga transformativnog medijatora je:

- osnažiti sudionike za odluku hoće li i kako razriješiti sukob i
- promovirati njihovo međusobno uvažavanje i priznavanje kao ljudskih bića s potrebom za potvrđivanjem njihovih specifičnih potreba, interesa i uloga u sukobu (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Bush i Pope navode kako se osnaživanje odnosi na ohrabrivanje samoodređenja i autonomije čime se povećava sposobnost pojedinca da vidi situaciju jasnije te da donosi bolje odluke (npr. postavljanjem pitanja kojima im medijator pomaže prepoznati vlastite potrebe, želje, interese, jake osobne snage i resurse). Kako bi se postiglo uvažavanje, sudionike se potiče da prepoznaju emocije i različite perspektive te da su spremniji to iskazati jedno drugome. Osnaživanje i uvažavanje pomažu sudionicima da stvore zajedničko razumijevanje kako bi mogli priznati potrebe onoga drugoga s više empatije i kako bi bili spremniji na uzajamno dobra rješenja. Iako navedeni ciljevi nisu jedinstveni samo za ovaj medijacijski model, oni su u njemu bitno naglašeniji nego u npr. strukturiranom i facilitativnom modelu (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Sinergija u praksi izgleda tako da medijator najprije mora pomoći strankama da reguliraju svoje afekte kako bi se oslobodili kognitivni kapaciteti potrebni za proces osnaživanja. Tek kada se emocije primire i validiraju, stranka prelazi iz stanja bespomoćnosti u stanje u kojem može jasno artikulirati svoje interese.

Kako sudionik postaje osnaženiji, ujedno je i otvoreniji prema drugoj strani pa se osnažuje i druga strana koja pak onda postaje otvorenija prema prvoj te se na taj način stvara krug transformacije sukoba jer se negativna (destruktivna, otuđena, demonizirajuća) interakcija pretvara u pozitivnu (konstruktivnu, povezujuću i suradničku), čak ako se sukob i neslaganje u svezi s njegovim rješenjem nastavlja. Ti koraci osnaživanja i uvažavanja ključni su da bi se interakcija transformirala, no vrlo ih je često teško provesti.

Prema Parkinsonu (2011.) pretpostavka je transformativnog modela kako medijacija ima potencijal stvoriti transformacijski efekt koji je koristan sudionicima, ali i društvu u cjelini. Na taj se način preveniraju novi sukobi te se ostvaruje ukupno veća dobrobit za sve članove obitelji. To se postiže poticanjem sudionika da otkrivaju nove uvide u sebe i postojeće sukobe jer dublje razumijevanje situacije i problema transformira percepciju sudionika.

Ako osnaživanje sudionika izostane, makar se sporazum i postigne, može ponovno dovesti do oslabljivanja sudionika te je manja vjerojatnost da se postignuti sporazum održi, dok je veća za ponovno stvaranje sukoba. Ako pak je poštivana autonomija i osjećaj kompetentnosti sudionika, te se postiglo osnaživanje i uvažavanje, vjerojatnost pridržavanja sporazuma bitno je veća kao i mogućnost da se ponašanja i očekivanja prilagode promijenjenim okolnostima dobrom komunikacijom i ostvarenim stupnjem povjerenja (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Važno je naglasiti kako cilj ovog modela nije transformacija ljudi i njihova odnosa nego transformacija percepcije sukoba. Ako je sukob detaljno istražen i pravilno shvaćen te ako se njim drukčije upravlja, tada je moguće i kvalitetnije rješenje konkretnih sporova.

Transformativni model ne umanjuje važnost rješavanja spornih pitanja, već pretpostavlja da, ako medijatori uspiju promijeniti interakciju u svezi sa sukobom, tada će rješenje spornih pitanja biti omogućeno bitno lakše i uspješnije. Doprinos transformativnog modela drugim medijacijskim pristupima upravo je u tome što je naglašena međusobna empatija sudionika, stjecanje novih uvida i perspektiva kao ishoda medijacije i općenito fleksibilniji pristup samoj medijaciji (Sladović Franz, Branica, 2023.).

7. DOPRINOS I PRIMJENA REGULACIJE EMOCIJA U PROCESU OBITELJSKE MEDIJACIJE

Pod vidom navedenog cilja u nastavku rada biti će prikazani odgovori s obzirom na ranije navedena istraživačka pitanja. U nastavku se analiziraju specifični načini regulacije emocija koje medijatori koriste te njihov doprinos procesu obiteljske medijacije.

U postupku obiteljske medijacije medijatori se kontinuirano suočavaju s intenzivnim afektivnim stanjima sudionika koja često proizlaze iz dugotrajnih i dubokih obiteljskih sukoba. Kako bi uspješno upravljali dinamikom procesa, medijatori sustavno i kroz sve faze postupka primjenjuju širok spektar strukturiranih komunikacijskih vještina i tehnika za prepoznavanje, verbalizaciju i neutralizaciju intenzivnih emocija poput straha, srama, ljutnje i tuge.

Doprinos medijatorove regulacije emocija očituje se u transformaciji destruktivne energije konflikta u konstruktivnu snagu potrebnu za postizanje sporazuma. Kroz uvažavanje frustracija, otklanjanje početnog straha i srama upoznavanjem sa strukturom postupka, aktivno slušanje, parafraziranje i neosuđujuće reflektiranje, medijator olakšava međusobno razumijevanje i komunikaciju među sudionicima i osigurava stabilnost cjelokupnog procesa. U fazama pregovora ili prilikom zastoja, pravovremeno vraćanje strukture te podsjećanje na zajedničke interese omogućuju očuvanje sigurnog okruženja, smanjenje otpora i uspješno preoblikovanje sukoba prema sporazumnom i održivom rješenju.

7.1. Načini regulacije emocija koje medijatori koriste

Obiteljski medijatori koriste širok spektar načina regulacije emocija i specifičnih komunikacijskih vještina. Ove se tehnike sustavno primjenjuju od samog početka pa sve do završnih faza medijacijskog procesa. Korištenjem navedenih tehnika medijator uspijeva transformirati destruktivnu energiju obiteljskog konflikta u konstruktivnu snagu potrebnu za postizanje održivog, dugoročnog i sporazumnog rješenja.

Na samom početku postupka sudionici mogu osjećati strah zbog neizvjesnosti, ali i nepovjerenja prema samom postupku i/ili medijatoru. Preplavljeni su snažnim emocijama jedan prema drugome, sukob između njih često je jačeg intenziteta i obično traje već duže vrijeme. Kako strah ne bi ometao sudionike na samom početku postupka, medijator treba prepoznati i uvažiti frustraciju sudionika koji su često preplavljeni snažnim emocijama jednog prema drugome, kao i činjenicu da njihov sukob može trajati duže vrijeme. Medijator će osnažiti sudionike, upoznati ih sa strukturom i pravilima postupka kako bi otklonio početni strah i nastavio s postupkom (Lieberman, 2006.).

Medijator želi saznati očekivanja sudionika, odnosno čemu se nadaju da će u medijaciji postići. Korištenjem komunikacijskih vještina i postavljanjem pitanja koja impliciraju svjesnost, medijator razvija osobnu odgovornost sudionika i pokušava postići ravnotežu u narušenim odnosima. Kako bi dobio uvod u sukob i saznao kako sudionici vide trenutnu situaciju, čemu se nadaju i što žele postići, medijator treba izbjegavati pitanja koja počinju sa „Zašto?“ jer impliciraju krivnju i traže opravdanje kod sudionika te bi trebao postavljati pitanja „Na koji način?“, „Što i kako?“, „U kojim okolnostima?“, „Što je to što Vama treba?“, „Mene zanima kako je to Vama?“. Sumiranjem izrečenog medijator olakšava razumijevanje želja i mišljenja, provjerava je li dobro razumio izrečeno te daje priliku sudionicima da ga isprave (Pregrad, 2013.).

Kada sudionici ne znaju definirati što žele, medijator im pomaže postavljanjem pitanja „Što Vas brine?“, „Čega se bojite?“, „Definirajte najgori mogući ishod ovog spora?“.

Postavljanjem tih pitanja medijator želi saznati osjećaju li sudionici strah jer strah koji nije verbaliziran može predstavljati kočnicu u rješavanju spornih pitanja. Zbog straha neki sudionici razmišljaju kako ne mogu zastupati svoje interese u medijaciji, kako će popustiti drugoj strani dok će druge sudionike osjećaj straha potaknuti da postignu dogovor (Pregrad, 2013.).

Sudionici imaju priliku ispričati svoje viđenje sukoba i kako se oni osjećaju. Emocije koje se pojavljuju su informacije o motivacijama, interesima i potrebama sudionika. Ovdje se identificira jedno ili više spornih pitanja koja će se rješavati. Medijator će svakom sudioniku omogućiti vrijeme i prostor da izrazi svoje viđenje sadržaja sukoba i spornih pitanja na način koji potiče dijalog među sudionicima. Koristit će različite komunikacijske i medijatorske vještine (Sladović Franz, Branica, 2023.):

- slušati sudionike kako bi posvetio pažnju onomu što govore uz adekvatnu neverbalnu komunikaciju
- sažimati radi razjašnjavanja i prelaženja na sljedeću temu
- reflektirati o emocijama na neosuđujući i činjeničan način i tako pokazati da vidi i čuje emocije sudionika, pokazati poštovanje, empatiju i razumijevanje
- tražiti i isticati područja slaganja i sličnosti među sudionicima
- upravljati sukobom na način da se kontroliraju prekidanja i upadice i balansirati raspravu dajući podjednako vremena oboma sudionicima te paziti na ukupno vrijeme kada i medijator sam govori
- postavljati pitanja radi stjecanja uvida u sadržaj spornih pitanja i provjere je li izneseni sadržaj medijator dobro razumio.

Kada medijator primijeti da nedostaju dijelovi priče, postavljanjem pitanja potiče sudionike na istu. Sudionici mogu potvrditi da su već sve rekli što žele i tada medijator nastavlja s postupkom medijacije, ali postoji mogućnost da sudionici nakon uvažavanja njihovih emocija s medijatorom ne žele podijeliti informacije koje su bitne za rješavanje sukoba.

Kada se u medijaciji sudionik povlači, potrebno je reflektirati poziciju u kojoj se sudionik nalazi. Priznavanjem osjećaja medijator može osnažiti i potaknuti sudionike da s više motivacije pristupe postupku, može tražiti dodatna objašnjenja kako bi bolje razumio njihovu poziciju i prepoznao osjeća li osoba u medijaciji strah, otpor, doživljava li sukob kao prijetnju zbog čega koristi manje efikasne načine za njegovo rješavanje. Medijator koji je svjestan emocija ne smije propustiti osnažiti sudionike medijacije navodeći im pozitivne strane procesa. Ako su sudionici motivirani, sukob se može preoblikovati ukoliko medijator uspije smiriti izražene emocije. Ukoliko sudionik tijekom razgovora iskaže više od jedne emocije, medijator reflektira posljednju pa postepeno prelazi na druge. Na taj način sudionici čuju svoje emocije u neutralnom tonu (Lieberman, 2006.).

Sudionici koji su usmjereni na ono što nemaju, osjećat će frustraciju i ljutnju. Medijator ih propituje, usmjerava na razmišljanje i traženje pozitivnih rješenja problema te ih na taj način osvještava da se fokusiraju na ono što imaju, a ne na ono što nemaju (Lieberman, 2006.).

Sudionici mogu osjetiti i emociju srama kada pred medijatorom i sukobljenom stranom pričaju o uzrocima sukoba. Sram predstavlja veliku prepreku u rješavanju sukoba jer osoba koja osjeća sram može odbijati razgovor o važnim stvarima ili će u nastojanju da ga ne osjeti pokušati umanjiti svoju ranjivost omalovažavajući sve drugo i usmjeravajući se na preuveličavanje nedostatka, a minimiziranje snaga i potencijala (Athens, 2022.).

7.2. Doprinos regulacije emocija u procesu obiteljske medijacije

Doprinos medijatorove regulacije emocija očituje se u tome što, smirivanjem intenzivnih emocija, sudionici ponovno dobivaju pristup svojim kognitivnim resursima – odnosno sposobnosti analize, pregovaranja, jasnog izražavanja potreba i zrelijeg donošenja odluka.

Sudionici pronalaze različita rješenja ranije definiranih spornih pitanja te tada medijator naglašava područja slaganja koja se očituju već u definiciji sukoba, zajedničkom popisu

spornih pitanja, ali i u području interesa i potreba. Medijator potiče sudionike na predlaganje rješenja i pregovaranje kroz analizu prednosti i nedostataka svakog rješenja. Za vođenje pregovaranja u postupku medijacije medijator treba razumjeti komunikacijske obrasce u obiteljskim sustavima te imati svijest da članovi obitelji mogu i ne moraju imati iskustva s pregovaranjem ili da njihova iskustva mogu biti neugodna (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Tijekom vođenja pregovora medijator mora propitivati ima li uvid u pozicije svakog sudionika, iskazane interese i eventualne skrivene interese, odnos među sudionicima, ideje koje ima svaki sudionik kako riješiti sukob kao i u to što svatko želi da onaj drugi napravi. Ukoliko se tijekom ovog zahtjevnog procesa pokaže da sudionici trenutačno nisu spremni za rješavanje sukoba, medijatorov doprinos se ogleda u pravovremenom vraćanju strukture – on ih ponovno podsjeća na početni dogovor i temeljna pravila medijacijskog postupka kako bi se očuvao siguran okvir za rad.

Na kraju slijedi detaljan dogovor o odabranom rješenju i precizan opis izvedbe rješenja u pisanom obliku. Medijator treba postavljati različita, ali i hipotetska pitanja te posvetiti dovoljno vremena razmatranju izvedivosti odabranog rješenja kao i prepreka koje se mogu naći na putu izvršenja te načina nošenja s tim preprekama. Sudionici koji postignu dogovor prihvaćaju novi rizik i moguće je da se ponovno javi emocija straha (Ajduković, 2012.). Regulacijski doprinos medijatora ovdje se očituje u tome što ih podsjeća na zajednički interes i razloge zbog kojih su uopće postigli sporazum čime im pomaže da postave realne ciljeve i osjećaju se sigurno u donesenim odlukama.

Kako bi sudionici prihvatili svoje emocije, preuzeli odgovornost za odluke koje donose u medijaciji, riješili sukob i postigli sporazum, medijator može educirati sudionike kako su sve emocije prihvatljive, ali da emocije vode u neki oblik ponašanja koje ima svoje posljedice. Dakle, sudionike se educira da svako ponašanje ima svoje posljedice te se time osvještava utjecaj emocije, odnosno da samoregulacijom emocija povećavaju vjerojatnost za zrelije donošenje odluka. Medijator tijekom postupka nastoji educirati sudionike kako je određeno ponašanje dio prošlosti, a da je postupak obiteljske medijacije korak prema drugačijoj budućnosti. Medijator potvrđuje ono što sudionik radi dobro i za što snosi

odgovornost, pomaže mu da identificira ono što zapravo želi. Tako radi na jačanju samopoštovanja i osnaživanju sudionika da postavi realne ciljeve (Ilić, 2009.).

Kroz cijeli postupak obiteljske medijacije sudionici prolaze kroz razne emocije koje medijator nastoji prepoznati te osnažuje sudionike da ih sami prepoznaju. Konačni doprinos postupka zaokružuje se upućivanjem poziva sudionicima na samom kraju da i buduće sukobe i sporna pitanja rješavaju postupkom obiteljske medijacije kako bi se otklonila moguća strepnja sudionika.

8. PRIMJENA TEORIJE OSNAŽIVANJA U REGULACIJI EMOCIJA U PROCESU OBITELJSKE MEDIJACIJE

Ovaj dio rada prikazuje na koji se način teorija osnaživanja može integrirati s tehnikama emocionalne regulacije. Navedeno se postiže strukturiranim tehnikama poput aktivnog slušanja i empatije, preoblikovanja, individualnih sastanaka sa svakim od sudionika te pravovremenih pauza kojima medijator sudionicima vraća osjećaj kontrole i potiče deeskalaciju afekata. Integracija ovih tehnika pokazuje da je emocionalna regulacija u obiteljskoj medijaciji temeljni preduvjet za osnaživanje sudionika. Tek kada se intenzivni afekti uspješno reguliraju pomoću navedenih alata, sudionici ponovno preuzimaju kontrolu nad vlastitim odlukama i postaju sposobni za preuzimanje osobne odgovornosti u rješavanju spora.

Teorijski koncepti osnaživanja i emocionalne regulacije u praksi obiteljske medijacije ostvaruju se kroz specifične, strukturirane intervencije medijatora. Umjesto preuzimanja direktivne uloge ili nametanja gotovih rješenja, obiteljski medijator koristi komunikacijske i procesne alate koji sudionicima vraćaju osjećaj kontrole čime se izravno potiče deeskalacija afekata i uspješna samoregulacija.

Integracija teorije osnaživanja i tehnika emocionalne regulacije u praksi obiteljske medijacije polazi od premise da su ova dva koncepta u suvisnom odnosu. Unutar

obiteljskih sukoba sudionici su često preplavljeni intenzivnim afektima koji blokiraju njihove kognitivne kapacitete ostavljajući ih u poziciji nemoći i zarobljenosti u prošlim obrascima ponašanja (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Medijator koristi specifične, strukturirane intervencije koje sudionicima sustavno vraćaju osjećaj kontrole i osobne odgovornosti. Ove tehnike predstavljaju ciljane intervencije kojima se balansira narušena moć i sudionicima vraća izravna kontrola nad procesom donošenja odluka. Korištenjem ovih naprednih alata, medijator transformira destruktivnu energiju konflikta u konstruktivnu snagu potrebnu za postizanje održivog i sporazumnog rješenja (Sladović Franz, Branica, 2023.).

U nastavku su opisane navedene tehnike koje medijator koristi u procesu obiteljske medijacije. Kroz tehniku aktivnog slušanja medijator pomaže sudionicima da osvijeste, imenuju i reguliraju vlastite emocije. To smanjuje njihov osjećaj ranjivosti, obnavlja njihovu unutrašnju snagu te ih se osnažuje.

Tehnika preoblikovanja izravno integrira teoriju osnaživanja s emocionalnom regulacijom na način da negativne afekte prevodi u konstruktivnu suradnju. Koristeći navedenu tehniku medijator neutralizira optužbe i krivnju, mijenjajući ton komunikacije iz negativnog u pozitivan i na taj način pomaže sudionicima u emocionalnoj regulaciji. Medijator potiče sudionike da sami preoblikuju svoje izjave i time postaju aktivni akteri usmjereni na budućnost i zajedničke interese.

Individualni sastanci služe kao zaštićeni prostor u kojem se teorija osnaživanja i regulacija emocija provode na razini individualne refleksije. Odvajanje sudionika osigurava vrijeme i siguran prostor za emocionalnu regulaciju, medijator pomaže sudionicima da istraže svoje interese, potrebe i realne opcije čime se izravno potiče njihovo osnaživanje.

Pauza se koristi kada emocionalni afekti preplave sudionike, omogućuje im vrijeme i prostor za unutarnju regulaciju emocija. Pauza zapravo postaje alat osnaživanja jer sudionicima vraća kontrolu nad vlastitim emocionalnim stanjem, omogućujući im da se iz stanja preplavljenosti vrate u proces kao proaktivni donositelji odluka.

8.1. Aktivno slušanje i empatija

Uz govor, slušanje je temeljna komunikacijska vještina. Kao stručnjaci trebali bi težiti ciljanom korištenju vještine slušanja, što bi u radu obiteljskog medijatora i sudionika trebalo biti djelotvorno slušanje, a koje može biti: empatičko, dijaloško, slušanje s razumijevanjem, evaluativno i diskriminativno slušanje (Ajduković, 2012). U postupku obiteljske medijacije koristi se aktivno slušanje koje ujedinjuje karakteristike empatičkog, dijaloškog i slušanja s razumijevanjem. To znači da je riječ o dvosmjernom procesu koji vodi do stvaranja novog zajedničkog razumijevanja dijeljenjem mišljenja među sugovornicima gdje se vodi računa o poštivanju različitosti i razvoju odnosa temeljenog na ravnopravnosti (Ajduković, 2012.).

Aktivnim slušanjem medijator pokazuje spremnost da razumije misli, uvjerenja i osjećaje sudionika te treba biti usmjeren na sadržaj i na ključne informacije između sadržaja kojeg sudionici iznose. Proces komunikacije u obiteljskoj medijaciji trebao bi se odvijati na kružni način – na samom početku obiteljski medijator sluša s pažnjom, tada sažima ono što je čuo i na kraju postavlja pitanja (bez savjeta i sugestija) te ponovno sluša i ponavlja ukratko (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Slušanje tijekom obiteljske medijacije pridonosi (Parkinson, 2011.):

- prikupljanju informacija,
- razvoju povjerenja među sudionicima i razvoju povjerenja između medijatora i sudionika,
- stjecanju uvida u to jesu li sudionici razumjeli postupak obiteljske medijacije, pravila obiteljske medijacije i ograničenja kako ne bi došlo do iznenađenja tijekom provedbe,
- prikazivanju zainteresiranosti i za „teška“ pitanja,
- ublažavanju emocija i zaustavljanju zaoštavanja odnosa te

- izražavanju i otkrivanju interesa, briga i potreba sudionika koji se nalaze u pozadini izrečenih pozicija, jer što ih se više otkrije, to je više opcija za odabir rješenja.

Medijator, koristeći se aktivnim slušanjem, pruža podršku, ohrabrenje i pokazuje interes za sudionike, prikuplja nove informacije, upoznaje osjećaje sudionika i usmjerava medijaciju prema rješavanju spornih pitanja koristeći se pritom sažimanjem, parafraziranjem i reflektiranjem.

Provedbu medijacije medijator usmjerava sažimanjem, parafraziranjem i reflektiranjem. Parafraziranjem slušatelj svojim riječima iznosi ono što je čuo. Medijator parafraziranjem izabire što će naglasiti, a što ignorirati. Odabire onaj sadržaj kojim razgovor usmjerava na ono što doprinosi rješavanju postavljenih spornih pitanja i ne pridaje značenje onim dijelovima koji sudionici iznose, a koji nisu korisni za rješenje.

Sažimanjem se ponavljaju informacije koje je medijator čuo da su sudionici iznosili. Kada je jedna tema završena, prije negoli se želi prijeći na drugu temu korisno je jasno reći dokle se došlo u postupku. Reflektiranje je povezano s emocijama, na taj način sudionik medijacije dobije prigodu razmisliti kako se osjeća i zbog čega, odnosno čuti kako druga osoba s kojom razgovara prepoznaje njegove osjećaje što joj pruža uvid u to kako ju drugi vide. Kada postoji raskorak između toga kako se osoba vidi i kako se osjeća i toga kako ju drugi vide, tada je to tema za razgovor. Na taj način medijator radi na razvoju odnosa sa sudionicima i povećanju međusobnog razumijevanja. Važan dio postupka obiteljske medijacije je upravo poticanje međusobnog razumijevanja sudionika u vezi s osjećajima (Saposnek, 1993.).

Tijekom primjene aktivnog slušanja medijator se susreće s izazovima (Parkinson, 2011.):

- održavanje balansa među sudionicima što se tiče moći i raspodjele vremena koje svaki sudionik ima za govorenje
- paralelno procesuiranje koje obiteljski medijator treba raditi da bi se koristio komponentama aktivnog slušanja
- upravljanje prekidima i upadicama

- upravljanje vlastitim reakcijama, odnosno da medijator ne prestaje slušati u trenutku u kojem mu se ne sviđa ono što čuje
- specifičnosti rada u komunikaciji.

Za daljnji napredak pregovora potrebno je potaknuti empatiju među sudionicima jer tada sudionici lakše pregovaraju. Poticanje empatije među sudionicima polazi od toga da mali broj sudionika nema uopće empatije ili ima vrlo malo empatije za drugoga jer imaju povijest osobnih odnosa koji su u nekom trenutku bili i pozitivni. Ukoliko ni minimum empatije nije prisutan tada vjerojatno obiteljska medijacija neće niti uspjeti (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Aktivno slušanje i svi njegovi dijelovi važna su i zahtjevna vještina za čiju je primjenu potrebno praćenje različitih aspekata komunikacije, njegova verbalnog i neverbalnog dijela, ponašanja i emocija sudionika, a sama primjena zahtjeva fokusiranost, pažnju i koncentraciju.. Upravo se aktivnim slušanjem usmjerava postupak obiteljske medijacije te je od velike važnosti da medijator zna u kojem smjeru želi voditi razgovor i pregovor (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Kada obiteljski medijator verbalizira skriveni afekt stranke, on provodi tehniku koja sudionicima pomaže da osvijeste i imenuju vlastitu emociju, a to je prvi i najvažniji korak u regulaciji afekata.

8.2. *Preoblikovanje*

Preoblikovanje je jedna od najzahtjevnijih komunikacijskih vještina, a važna je za obiteljsku medijaciju jer njezina primjena, uz smiren pristup i primjenu ostalih intervencija obiteljskog medijatora, omogućuje napredak u postupku pregovaranja i odmicanja sudionika od početnih pozicija. Preoblikovanje je vještina kojom se situacijom upravlja na način da se problem može razlomiti u specifična pitanja na način da budu

usmjerena pozitivno na ono što se može poduzeti i na taj se način ulazi u provedbu rješavanja sukoba (Sladović Franz, Branica, 2023.).

Ono znači promjenu izjave sudionika na način da se ponudi drukčije, šire i pozitivnije viđenje situacije. Izjava sudionika kojom izražava negodovanje ili otpor nekoj ideji preoblikuje se u izjavu kako je nešto moguće ili izvedivo. U kontekstu osnaživanja, medijator ne nudi vlastito tumačenje, već potiče sudionike da sami preoblikuju svoje izjave. Na taj se način sudionici miču iz pasivne pozicije žrtve u aktivnu ulogu rješavanja problema.

Kod preoblikovanja važno je pažljivo birati riječi jer koristeći se preoblikovanjem obiteljski medijator ne smije promijeniti smisao onoga što je neka osoba govorila niti nametati svoje stajalište sudionicima (McBeth, 2014.).

Preoblikovanje je korisno u situacijama kada se želi smanjiti optuživanje i nametanje krivnje te izreći poruku u pozitivnom tonu kako bi se postigla promjena smjera razgovora od negativnog prema pozitivnom. Cilj je intervencije pomaknuti sudionika od sigurnog „ne“ u možda „da“ (Parkinson, 2011.). Ova tehnika se može koristiti tijekom cijelog procesa obiteljske medijacije, korisna je u situacijama kada je potrebno napraviti zaokret iz usmjerenosti na prošlost prema budućnosti te kod utvrđivanja potreba iza izrečenih pozicija što pomaže sudionicima da analiziraju svoje ideje.

Preoblikovanje se može koristiti i kako bi se naglasile zajedničke brige i kod prepoznavanja emocija, a kako bi se postigla sam srž preoblikovanja – negativno se pretvara u pozitivno, usmjerava na sadržaj koji postaje zajednički problem, a to otvara put za razgovor o konstruktivnom rješenju.

8.3. Individualni sastanci medijatora sa svakim od sudionika

Provođenjem individualnih sastanaka potencijalno se smanjuje odustajanje sudionika od medijacijskog postupka te se osigurava vrijeme za smirivanje emocija (Parkinson, 2011.).

Kod odlaska na individualne sastanke potrebno je brinuti se o povjerljivosti i raspraviti sa sudionicima potrebu razmjene informacija. Oni se mogu koristiti tijekom medijacijskog postupka kada dođe do zastoja vezanih uz pojedinu temu, a medijator predlaže kratak individualni sastanak sa svakim od sudionika nakon čega se nastavlja zajednički rad. Medijator treba znati s kojim ciljem ide u individualni sastanak te kako će to utjecati na provedbu medijacije i sudionike. U individualni sastanak medijator ide radi boljeg razumijevanja interesa i potreba svakog sudionika te da omogući vrijeme za smirivanje emotivno nabijene situacije. Prije nego li započne individualni sastanak, potrebno je sudionike upoznati s pravilima koja se tiču povjerljivosti i otvorene komunikacije (Parkinson, 2011.).

Osim za prevladavanje zastoja, individualni sastanci mogu se koristiti prije zajedničkog radi procjene pretpostavki za sudjelovanje u postupku obiteljske medijacije ili ako su tijekom predmedijacijskog postupka bile prisutne jake negativne emocije. Također, medijacija se može nastaviti samo odvojenim sastancima sa sudionicima u formi izmjenične medijacije gdje medijator prenosi informacije od sudionika do sudionika tzv. *shuttle* (eng.) medijacija.

To je ključna tehnika za balansiranje moći i duboki rad na osnaživanju. U odvojenim sastancima sudionici mogu izraziti strahove, sram ili tajne interese koje se ne usuđuje izreći pred osobom u sukobu. Kada se sudionik u odvojenom prostoru emocionalno regulira, osnaži jasnim uvidom u svoje opcije, spreman je za povratak na zajedničke pregovore kao proaktivan sudionik.

8.4. Pauza

Pauza je strateški prekid zajedničkog sastanka u trenucima kada emocionalni afekti preplave kognitivne kapacitete sudionika. Kada razina bijesa, suza ili agresije onemogućuje daljnju konstruktivnu raspravu, medijator koristi pauzu kako bi spriječio eskalaciju, ponovnu traumatizaciju stranaka i potencijalni prekid cjelokupnog procesa. Pauza se

nikada ne uvodi kao kazna, već kao podrška. Medijator preuzima odgovornost za prekid kako stranke ne bi osjetile krivnju.

Emocionalna regulacija je zahtjevan proces koji traži vrijeme. Prema Irvingu i Benjaminu (2022.) tišina u medijaciji nije prazan prostor, već alat osnaživanja koji sudionicima daje prijeko potrebno vrijeme za procesuiranje informacija i unutarnju regulaciju intenzivnih afekata. Kada tišina više nije dovoljna te kada prijeti opasnost od potpune emocionalne preplavljenosti, medijator koristi pauzu.

9. ZAKLJUČAK

Obiteljska medijacija po svojoj je naravi duboko prožeta visokim intenzitetom sukoba, dugotrajnim narušenim odnosima te snažnim afektivnim stanjima koja, ukoliko ostanu neregulirana, djeluju kao nepremostiva kočnica bilo kakvom sporazumnom rješenju. Tek kada su intenzivni afekti uspješno regulirani, sudionici su spremni za racionalno donošenje odluka.

U radu je identificirana poveznica između teorije osnaživanja i tehnika emocionalne regulacije u praksi. Naime, sudionik koji je u proces ušao iz pozicije nemoći i zarobljenosti, kroz regulaciju emocija biva osnažen preuzeti osobnu odgovornost, jasno artikulirati vlastite interese i odlučivati o svojoj budućnosti.

Odgovorom na postavljena istraživačka pitanja, u radu su prikazani komunikacijski alati koje medijatori koriste za emocionalnu regulaciju. Medijatori u svom radu koriste širok spektar tehnika, od samog uvođenja jasnih pravila i strukture na početku postupka radi otklanjanja primarnog straha i nepovjerenja, preko ciljanog postavljanja otvorenih pitanja pa sve do detekcije i verbalizacije skrivenih afekata poput srama i otpora. Kroz skup vještina koje uključuju aktivno slušanje, parafraziranje, sažimanje i ne osuđujuću refleksiju osjećaja, medijator uspijeva stvoriti siguran prostor u kojem se međusobne optužbe i sukobi sudionika uspješno prevode u jezik zajedničkih interesa i potreba.

Konačno, u radu je prikazano kako se teorija osnaživanja izravno integrira s tehnikama emocionalne regulacije. Alati poput preoblikovanja, provođenja strateških pauza te uvođenja individualnih sastanaka služe upravo tome da se sudionicima vrati osjećaj kontrole nad vlastitim životom. Obiteljski medijator ne nudi gotova rješenja, on svojim stručnim i strukturiranim intervencijama balansira moć i transformira destruktivnu energiju konflikta u konstruktivnu snagu.

Sinergija regulacije emocija i osnaživanja u konačnici stvaraju pretpostavke za odvijanje procesa transformacije sukoba. Tehnika regulacije emocija i teorija osnaživanja povećava mogućnost će sudionici koji u proces medijacije ulaze preplavljeni ljutnjom, nemoći i strahom, kroz ovaj proces izaći osnaženi, sa spoznajom da su, unatoč teškoj životnoj situaciji i obiteljskoj krizi, sposobni sami i zrelo donositi odluke o vlastitoj budućnosti. Primjena navedenog povećava mogućnost da će sudionici iz medijacije otići s osjećajem vlastite vrijednosti, priznanjem druge strane i razvijenim resursima za uspješno samostalno upravljanje budućim obiteljskim izazovima.

LITERATURA:

1. Ajduković, M. i Sladović Franz, B. (2003a). Razumijevanje sukoba. U: Ajduković, D. (ur.) *Socijalna rekonstrukcija zajednice* (195-210). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
2. Ajduković, M. (2003b). Pretpostavke konstruktivnog rješavanja problema i sukoba u procesu socijalne rekonstrukcije. U: Ajduković, D. (ur.) *Socijalna rekonstrukcija zajednice* (231-256). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Ajduković, M. (1995). Psihosocijalni aspekti nenasilnog rješavanja sukoba. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*, 1 (15), 49-55.
4. Ajduković, M. (2012). Vještine interpersonalne komunikacije. U: Žižak, A., Vizek Vidović, V., Ajduković, M. (ur.), *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu* (93-146). Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
5. Alexander, N. (2008). The Mediation Meta Model: Understanding practice. (2008). *Conflict Resolution Quarterly*, 26, (19), 97-123. Research Collection School of Law.
6. Arai, S. (1997). Empowerment: From the theoretical to the personal. *Journal of Leisureability*, 24 (1), 3-11.
7. Arambašić, L. (2008.) *Gubitak, tugovanje i podrška*, Naklada Slap, Zagreb
8. Athens L. (2022). *Igra okrivljavanja-sramoćenje u medijaciji*. Posjećeno 11.07.2026. na mrežnoj stranici Mediate.com.
<https://mediate.com/the-blame-shame-game-in-mediation/>
9. Breber, M., Sladović Franz, B. (2014). Uvođenje obiteljske medijacije u sustav socijalne skrbi – perspektiva stručnjaka. *Ljetopis socijalnog rada*, 2014, (1), 123-152.
10. Bush, R. A. B., Folger, J. P. (2005). *The Promise of Mediation*. Revised Edition. Jossey-Bass, A Wiley Imprint.

11. Campbell, I. E. G. i Johnston, J. R. (1986). Impasse Directed Mediation With High Conflict Families in Custody Disputes. *Behavioral Sciences & the Law*, Vol. 4, No. 22, pp. 217-241.
12. Damasio, A. (2005). *Osjećaj zbivanja: tijelo, emocije i postanak svijesti*. Zagreb: Algoritam.
13. Ennulat, G. (2010). *Strahovi u dječjem vrtiću: priručnik za roditelje i odgojitelje*. Harfa, Split.
14. Erickson, S. K. & McKnight Erickson, M. S. (1988). *Family Mediation Casebook: Theory and Process*. New York, Routledge.
15. Folberg, J., Millne, L.A. & Salem, P. (2004). *Divorce and Family Mediation, Models, Techniques and Applications*. The Guilford Press.
16. Hoffman, D. (2000). *Ten principles of Mediation Ethics*.
Posjećeno 11.07.2026. na mrežnoj stranici:
<https://www.mow.uscourts.gov/sites/mow/files/Ten-Principles-Mediation-Ethics.pdf>
17. Ilić, D. (2009.) *Stid u superviziji*. Geštalt zbornik br.2, Beograd, Colorgrafx, str.52
18. Irving, H. H. & Benjamin, M. (2022). *Family Mediation: Theory & Practice and dispute resolution*. CarswellPub.
19. Juul, J. (2017). *Agresija, zbog čega je neophodna našoj deci i nama*. Beograd: Laguna.
20. Kletečki Radović M. (2008). Teorija osnaživanja u socijalnom radu, *Ljetopis studijskog centra socijalnog rada*, 15 (2), 215-242.
21. Kressel, K., Frontera, E. A., Forlenza, S. & Bitler, F. (1994). The settlement-orientation vs. the problem-solving style in custody mediation. *Journal of Social Issues*, 50 (1), 67-84.
22. Kruk, E. (1997). Mediation and conflict resolution in social work and the human services: Issues, debates, and trends. U: Kruk, E. (ur.); *Mediation and conflict resolution in social work and the human services*. Chicago: NelsonHall, Inc., 1-17.

23. Kovačević, B., Radmanović, E. (2016). Primarne emocije u hrvatskoj frazeologiji. *Rasprave*, 42 (2), 505-527.
24. Lazarus, R.S. (1991). *Emotion and adaptation*. Oxford: Oxford University Press.
25. Lieberman, A. (2006). Ljutnja i nasilje u medijaciji. Posjećeno 11.07.2026. na mrežnoj stranici:
<http://www.insightemployment.com/docs/AngerandViolenceinMediation.pdf>
26. MacBeth, E. I. (2014). *The art of Family Mediation: Theory and Practice*. Lake Mary: Vandeplas Publishing.
27. Majstorović, I. (2017). Obvezno savjetovanje i obiteljska medijacija de lege lata i de lege ferenda. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, 2017, vol. VIII, 129-150.
28. Marcil, J. G. i Thornton, N. D. (2008). Avoiding Pitfalls: Common Reasons for Mediation Failure and Solutions for Success. *North dakota Law Review*, 84 (3).
29. Mayer, B. (2004). Facilitative Mediation. U: Folberg, J., Milne, A. L. & Salem, P. (ur.) *Divorce and Family Mediation*. New York: The Guilford Press, 29-52.
30. Milivojević, Z. (2010). *Emocije: psihoterapija i razumijevanje emocija*. Zagreb : Mozaik knjiga
31. Oatley K. i Jenkins J. M., (2007). *Razumijevanje emocija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
32. Obiteljski zakon, *Narodne novine* NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23.
33. Parkinson, I. (2011). *Family Mediation: Appropriate Dispute Resolution in a new family justice systems*. Bristol: Family Law.
34. Parkinson, L. (2014). *Family Mediation*. Family Law.
35. Popović, M. (2011). *Feminizam, rad i konstruiranje rodnog identiteta*. Nikšić: Univerzitet Crne Gore, Filozofski fakultet.
36. Pregrad, J. (2014). *Praktikum obiteljske medijacije 2*. Neobjavljeni materijali s predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu
37. Reeve, J. (2010). *Razumijevanje motivacije i emocija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
38. Riemann, F. (2005). *Temeljni oblici straha*. Jastrebarsko : Naklada Slap.

39. Roberts, M. (2008). *Mediation in Family Disputes: Principles of Practice*. Farnham: Ashgate Publishing.
40. Saposnek, D. T. (1993). The art of Family Mediation. *Mediation Quarterly*, 11 (1), 5-12.
41. Sladović Franz, B. (2023.). Obiteljska medijacija. Neobjavljeni materijali sa predavanja. Specijalistički studij obiteljske medijacije. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
42. Sladović Franz, B., Branica, V. (2023). *Obiteljska medijacija: psihosocijalna perspektiva*. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.
43. Taylor, A. (2002). *The Handbook of Family Dispute Resolution: Mediation Theory and Practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
44. Urbanc, K. (2020). Teorijski okviri za primjenu osnaživanja u medijaciji roditeljskih sukoba, *Ljetopis socijalnog rada*, 2020., 27 (2), 213-230.