

KOMUNIKACIJA MEĐU PARTNERIMA U DIGITALNO DOBA: MOGUĆNOSTI OBITELJSKE MEDIJACIJE²

SAŽETAK

Digitalni alati omogućuju brojne koristi u svakodnevnom životu, a korištenje interneta u porastu je u svim dobnim skupinama. Komunikacija posredstvom modernih tehnologija odvija se u svakodnevnom privatnim i profesionalnim odnosima pa digitalno okruženje donosi brojne promjene na području interpersonalnih odnosa. Utjecaj online okruženja na partnerske odnose u fokusu je istraživača kao i stručnjaka praktičara. Svrha ovog rada je prikazati suvremene trendove u području partnerske komunikacije u digitalnom okruženju te prikazati mogućnosti i izazove za obiteljske medijatore u današnje digitalno doba što je posebice značajno u doba aktualne krize s COVID 19 pandemijom. Prvi dio rada fokusira se na partnerske odnose u današnje, digitalno doba te prikazuje nalaze istraživanja na području partnerske komunikacije u online okruženju kao i implikacije za praktičare na području partnerskih odnosa. U drugom dijelu rada prikazane su mogućnosti obiteljske medijacije u online okruženju. Digitalni alati i mogućnosti online komunikacije višestruko su korisni u profesionalnoj praksi pomažućih stručnjaka koji zbog dodatnih zahtjeva online okruženja imaju odgovornost

- 1 Doc.dr.sc. Lucija Vejmelka, socijalna radnica, e-mail: lvejmelka@pravo.hr
- 2 Nepristranost recenzijskog postupka osigurala se sudjelovanjem gošće urednice prof.dr.sc. Branke Sladović Franz u svim fazama uredničkog postupka.

Pregledni članak
Primljeno: prosinac, 2019.
Prihvaćeno: veljača, 2020.
UDK 364.46: 004.738.5
DOI 10.3935/ljsr.v27i2.347

Lucija Vejmelka¹
orcid.org/0000-0002-7531-8457

Sveučilište u Zagrebu
Pravni fakultet
Studijski centar socijalnog rada

Ključne riječi:

digitalno okruženje,
partnerska komunikacija,
obiteljska medijacija,
digitalni alati

usavršavati svoje digitalne kompetencije te implementirati moderne tehnologije u svoju svakodnevnu praksu. S obzirom da online okruženje pred stručnjake donosi specifične etičke izazove u ovom radu će biti prezentirani etički standardi značajni za područje obiteljske medijacije na daljinu. U radu su ukratko prezentirani digitalni alati i aplikacije koji mogu biti od koristi partnerima kao i obiteljskim medijatorima tijekom procesa obiteljske medijacije.

UVOD

Koristi modernih tehnologija u svakodnevnom životu su brojne. Internet nam omogućuje da se lakše i brže informiramo te prenosimo informacije. Uz pomoć digitalnih alata i *online* okruženja jednostavnije komuniciramo s drugima. Internet je omogućio besplatnu komunikaciju među ljudima putem aplikacija za udaljenu komunikaciju, instant poruka, chata ili video poziva, neovisno o tome koliko su udaljeni. Također, internet nam omogućuje da se lakše povežemo s ljudima sličnih interesa s ciljem razmjene iskustva i mišljenja putem različitih foruma ili *online* grupa. Iako moderne tehnologije omogućavaju povezivanje s osobama koje se nalaze na udaljenim mjestima te olakšavaju komunikaciju i potiču bliskost, korištenje mobilnih uređaja dok se nalazimo u društvu može ometati međusobnu komunikaciju prisutnih te može negativno utjecati na kvalitetu odnosa. Situacija koja uključuje korištenje pametnog telefona u društvu dviju ili više osoba te upotreba pametnog telefona umjesto interakcije s prisutnom osobom ili osobama naziva se *phubbing*, a stručnjaci koji se bave ovim područjem nude zanimljivo objašnjenje kako je ovo ponašanje postalo društvena norma kao rezultat promatranog i osobnog ponašanja s obzirom da to svakodnevno činimo te gledamo druge da čine isto (Chotpitayasunondh i Douglas, 2016.).

Na samom početku potrebno je razgraničiti pridjeve digitalno i virtualno s obzirom da se često istoznačno koriste. Dok digitalno označava karakteristiku elektroničke, tj. računalne tehnologije, pridjev virtualno može označavati ono što se pojavljuje ili postoji prvenstveno na mreži, tj. *online*, no odnosi se i na simulaciju na računalu ili računalnoj mreži (<https://www.merriam-webster.com/dictionary>). Iako u hrvatskom jeziku virtualno nosi značenje »koji je računalno stvoren«, no i »umjetni, prividan«, u stranoj literaturi zaživio je u području prakse socijalnog rada u različitim oblicima (virtualno okruženje, virtualne usluge, virtualna praksa itd.) (<https://jezikoslovac.com/>, Waldman i Rafferty, 2006.; Rafferty i Waldman, 2008.). Nadalje, Girvan (2018.) kritizira kako mnogi istraživači opisuju virtualno kao nešto što nije stvarno te sugerira da je virtualno okruženje stvarno, no da se odnosi na ono što ne postoji u fizičkom već *online* obliku. S obzirom da je cilj ovog rada prikazati izazove i mogućnosti obiteljske medijacije kao kompleksne intervencije te korisne usluge dostupne u *online*

okruženju, prvenstveno će se koristiti pridjev digitalno kao ono što je posredovano računalnom tehnologijom³.

Korištenje interneta u porastu je u svim dobnim skupinama. Dok na razini Europe internet koristi 89% populacije, u Hrvatskoj oko 80% obitelji ima pristup internetu (Eurostat, 2018.; Državni zavod za statistiku, 2018.). Eurostat podaci (2017.) pokazuju kako je prosjek u državama Europske unije korištenja interneta zbog sudjelovanja na društvenim mrežama 54%, dok u Hrvatskoj 47% stanovništva pristupa internetu s istom svrhom. Narav *online* komunikacije je jedna od značajnih prednosti interneta, a komunikacija se nerijetko održava i putem društvenih mreža koje pružaju različite mogućnosti interakcije s drugima (O'Keeffe i Clarke-Pearson, 2011.). Društvene mreže su zasigurno izmijenile neke obrasce komunikacije među partnerima, koji također koriste mogućnosti digitalnog okruženja za svakodnevnu komunikaciju, rješavanje problema ili pokazivanje naklonosti prema partneru. Istovremeno, brojni su izazovi partnerske komunikacije putem društvenih mreža, a disfunkcionalna partnerska ponašanja mogu se pojaviti i u digitalnom okruženju.

Moderne tehnologije promijenile su način na koji ljudi koriste različite usluge. U današnje vrijeme pretraživanje na internetu je nerijetko prvi korak do zadovoljenja određene potrebe, bilo da se radi o uobičajenim, svakodnevnim informacijama ili kompleksnijim problemima i načinima rješavanja istih. Neupitno je da će stručnjaci iz područja psiho-socijalnog rada nuditi svoje usluge i na *online* platformama. Jednostavnom primjenom zakona potražnje i ponude, korisnici će tražiti da nekim pomažućim uslugama mogu pristupiti putem mobitela i računala, a određeni stručnjaci će, naravno, odgovoriti na ove potrebe korisnika. Korištenje modernih tehnologija donosi brojne mogućnosti unapređenja profesionalne prakse što pred stručnjake stavlja dodatne izazove u smislu usavršavanja svojih digitalnih kompetencija kao i implementacije stečenih znanja u praktično djelovanje (Reamer, 2013.a). Međutim, korištenje interneta u Hrvatskoj, još uvijek, je za oko 20% kućanstava, otežano niskim socio-ekonomskim statusom ili niskom razinom digitalnih kompetencija članova kućanstava što treba uzeti u obzir prilikom planiranja i provođenja pomažućih intervencija u digitalnom okruženju (Državni zavod za statistiku, 2018). Izazovi za stručnjake koji svoje usluge pružaju putem informacijsko-komunikacijskih tehnologija (IKT) su brojni, a s obzirom na ubrzani razvoj tehnologije ovo područje zahtijeva kontinuirane napore stručnjaka da održe kvalitetu i suvremenost te sustavnu edukaciju u području digitalnih kompetencija.

Svrha ovog rada je dati cjeloviti prikaz o značaju digitalnog okruženja za partnere i partnerske odnose te prikazati mogućnosti koje digitalno okruženje pruža za stručnjake

3 U radu će se koristiti i izrazi *online* (eng.) i »na daljinu« koji se široko koriste u području pružanja različitih usluga u digitalnom okruženju

koji su u svom profesionalnom djelovanju usmjereni na pomoć partnerima, posebice za obiteljske medijatore. Komunikacija među partnerima putem IKT-a mijenja tradicionalne obrasce partnerske komunikacije pa slijedi poglavlje o specifičnostima i izazovima digitalnog okruženja za partnerske odnose.

DIGITALNO OKRUŽENJE I PARTNERSKI ODNOSI

Značaj komunikacije za partnerske i bračne odnose

Interakcija kao temelj odnosa obuhvaća interpersonalnu komunikaciju koja je značajan čimbenik u održavanju kvalitetnog odnosa partnera. Velik broj istraživanja usmjeren je na komunikaciju u partnerskim odnosima i braku (npr. Feeney, 1994.; Litzinger i Coop Gordon 2005.). Brojna istraživanja potvrđuju da rad partnera na komunikaciji utječe na zadovoljstvo brakom i partnerskim odnosom te na kvalitetu tog odnosa pa, primjerice, Lederman i suradnici (2010.) istraživanjem pokazuju da stres i komunikacija utječu na kvalitetu braka te da smanjenje stresa može utjecati pozitivno na komunikaciju i odnos, a poboljšana komunikacija može spriječiti razaranje harmonije u braku i partnerskom odnosu. Rezultati istraživanja potvrđuju da podržavajuća komunikacija u odnosu, koju i Brajša (2000.) navodi ključnom za uspješnu komunikaciju i zadovoljavajući odnos, i iniciranje rasprave u odnosu imaju učinak na kvalitetu i zadovoljstvo brakom, posebno kod žena (Burlison i Denton, 2014.). Istraživanje Brajović Car i Hadži Pešić (2011.) pokazuje da su zadovoljnije brakom osobe koje svoj način komunikacije mogu prilagoditi partneru i niti jedan oblik interakcije im ne predstavlja dominantan ili isključiv vid interakcije. Jezik koji parovi koriste i način na koji govore i razmišljaju o svojoj vezi također su važni za kvalitetu veze i zadovoljstvo brakom. Korištenje zamjenica ja, ti ili mi pozitivno utječe na rješavanje problema tijekom interakcije i na uspješnost rasprave (Williams-Baucom i sur., 2010.).

S druge strane, nefunkcionalna komunikacija put je do bračnih problema. Takva komunikacija smanjuje mogućnost mirnog i kompromisnog rješavanja sukoba i onemogućuje rješavanje problema na način koji bi bio zadovoljavajući za obje strane (Mattson, Frame i Johnson, 2011.). Gottman i Driver (2005.) sukob u odnosu promatraju kao rezultat nedostatka interakcije i kao komunikaciju koja ne postoji među parovima, a trebala je postojati. Istraživanja potvrđuju i da tendencija iniciranja rasprave u odnosu može imati pozitivan učinak na odnos te da poboljšanje komunikacije može spriječiti razaranje odnosa (Roberts, 2000.; Rolloff i Ifert, 2000., prema Burlison i Denton, 2014.; Lederman i sur., 2010.). Nekoliko istraživanja navodi prepreke koje su sprječavale partnere da održavaju uspješnu komunikaciju. Najčešći

problemi javljaju se zbog toga što partneri često poruke šalju istovremeno, ne slušaju aktivno sugovornika, zaključuju na temelju predrasuda, ne šalju dovoljno jasne poruke, ne verbaliziraju svoje osjećaje i misli te se povlače i odustaju od razgovora ukoliko je potrebno riješiti neku problemsku situaciju (Schauble i Hill, 1976.; L'Abate, i Sloan, 1984.; Gottman i Driver, 2005., prema Mattson, Frame i Jonhson, 2011.). Tendencija iniciranja ili izbjegavanja konstruktivne rasprave o problemima u vezi pokazatelj je zdravog odnosa (Eldridge i Christensen, 2002., prema Burleson i Denton, 2014.). Iniciranje ima pozitivan, a izbjegavanje negativan efekt na uspješnost veze i odnos s partnerom (Roberts, 2000.; Roloff i Ifert, 2000.; Kelly, Finchman i Beach, 2003., prema Burleson i Denton, 2014.).

Stručnjaci koji se bave temom bračnih i partnerskih odnosa slažu se kako je kvalitetna komunikacija važan aspekt interakcije u odnosima, partneri koji kvalitetno komuniciraju i uspješno rješavaju sukobe zadovoljniji su vezom kao i svojim životom u cjelini (Daneshpour i sur., 2011.). Prikazani značaj interpersonalne komunikacije za partnerske odnose je neupitan. Međutim, današnja komunikacija koja se odvija preko društvenih mreža i ostalih virtualnih servisa mijenja tradicionalne obrasce komunikacije među partnerima.

Partnerska komunikacija u digitalnom okruženju

S obzirom na zahtjevni dnevni raspored partnera koji često uključuje izbjivanje iz kuće zbog posla i obveza, komunikacija među partnerima se u današnje vrijeme ne temelji isključivo na komunikaciji »licem u lice«. U današnje vrijeme partneri koriste prednosti modernih tehnologija poput komunikacije na društvenim mrežama, putem instant poruka ili aplikacija i servisa koji omogućuju komunikaciju na daljinu. Digitalna narav komunikacije nameće neke specifičnosti u usporedbi s klasičnim načinima interpersonalne komunikacije, a upravo ti specifični elementi u posljednje vrijeme u fokusu su istraživača i stručnjaka koji se bave ovim područjem. Neki autori naglašavaju da u određenim situacijama komunikacija posredstvom IKT-a može biti prikladniji način komunikacije među partnerima (Whitty, 2008.).

Specifičnosti komunikacije u digitalnom okruženju moguće je razlikovati s obzirom na korisne i ograničavajuće elemente ovakvog tipa komunikacije. Već je navedeno kako informacijsko-komunikacijska tehnologija omogućava lakšu, jednostavniju i jeftiniju komunikaciju, no s druge strane, digitalno okruženje ograničava komunikatore na komunikaciju putem ekrana. Kod komunikacije u digitalnom okruženju nedostaje dio poruke koji se u komunikaciji »licem u lice« prenosi neverbalnom komunikacijom te je povratna informacija u ovom obliku komunikacije ograničena i zakašnjela čime se gubi simultani utjecaj na interakciju (Pearson i Spitzberg, 1987., prema Sladović Franz,

2009.). S obzirom da je jedna od glavnih karakteristika interpersonalne komunikacije upravo mogućnost komunikatora da iskažu neposrednu povratnu informaciju što definira njenu transakcijsku prirodu, nedostatak trenutne povratne informacije bitno mijenja narav komunikacije među ljudima u digitalnom okruženju. Ovdje je potrebno jasno razgraničiti asinkronu i sinkronu karakteristiku komunikacije u *online* okruženju. Naime, dok asinkroni oblici komunikacije uključuju zakašnjelu povratnu informaciju poput e-mail komunikacije, foruma, poruke i sl., sinkroni oblici komunikacije odvijaju se u stvarnom vremenu te mogu uključivati pisanu komunikaciju (putem chata), audio pozive te video pozive. Iako video poziv omogućuje komunikaciju koja je najbližija onoj u fizičkom okruženju, i dalje posjeduje specifične odrednice zbog kojih ovakav vid pružanja usluge stavlja pred korisnika i stručnjaka dodatne zahtjeve.

Autori Lenhart, Duggan i Smith (2014.) navode kako su internet i mobilni telefoni postali ključni akter u partnerskim odnosima te da partneri koriste virtualnu komunikaciju u brojnim svakodnevnim, kao i značajnim životnim situacijama. Dogovor oko korištenja interneta i mobilnih telefona nerijetko postaje sadržaj partnerske komunikacije koja uključuje raspravu o vremenu i načinu korištenja modernih tehnologija (Lenhart, Duggan i Smith, 2014.). Dakle, partneri ne samo da komuniciraju putem modernih tehnologija, već i komuniciraju o tome kako i na koji način koristiti moderne tehnologije za komunikaciju među partnerima i s drugim ljudima.

Specifičnosti partnerske komunikacije u digitalnom okruženju – implikacije za obiteljsku medijaciju

Komunikacija putem *online* okruženja za današnje partnerske odnose je prisutna i značajna u različitim fazama odnosa. Osobe se upoznaju putem društvenih mreža, dijele informacije i koriste digitalne alate za međusobnu komunikaciju u kasnijim fazama odnosa. Razumijevanje specifičnosti partnerske komunikacije u *online* okruženju može biti korisno stručnjacima koji rade s partnerima. Komunikacija putem modernih tehnologija posebice je na značaju dobila u vrijeme aktualne krize s COVID 19 pandemijom. Iako su u nastavku prikazane spoznaje i istraživanja provedena prije aktualne krize, razumijevanje značaja online okruženja za partnersku komunikaciju posebice je korisno u aktualnoj situaciji kada se komunikacija u online okruženju ekstenzivno koristi kako u profesionalnim tako i u privatnim pa i partnerskim odnosima.

Moguće je da se osobe upoznaju u *online* okruženju i tamo započnu svoj partnerski odnos (Farrugia, 2013.; Marshall i sur. 2012.; Tokunaga, 2011.). Virtualna dezinhibicija može biti značajna za razumijevanje različitih faza partnerskih odnosa i komunikacije putem digitalnog okruženja pa tako može potaknuti upoznavanje ljudi na internetu (putem društvenih mreža, foruma, chatova ili servisa za upoznavanje

i *dating* aplikacija). S druge strane, *online* komunikacija s drugim osobama može dovesti do sukoba među partnerima u kasnijim fazama odnosa što se također može pripisati virtualnoj dezinhibiciji. Suler (2004). navodi kako je to što je u digitalnom okruženju komunikacija otvorenija, manje suzdržana i opuštenija zapravo posljedica virtualne dezinhibicije. Virtualna dezinhibicija sastoji se od šest elemenata koji su u međusobnom odnosu, a prisutnost kombinacije dva elementa omogućuje pojavu ovog fenomena. Radi se o disocijativnoj anonimnosti, nevidljivosti, asinkronoj komunikaciji, solipsističkoj introjeksiji, disocijativnoj mašti i minimizaciji autoriteta (Suler, 2004.).

Stručnjaci koji se bave područjem partnerskih odnosa prilagođavaju dostupne teorijske pristupe na interakcije u digitalnom okruženju. Teorija socijalne penetracije (Altman i Taylor, 1973., prema Pennigton, 1996.) usmjerena je na razumijevanje uspostavljanja odnosa i doprinosa *online* okruženja i komunikacije putem društvenih mreža. Digitalno okruženje može značajno utjecati na načine i obrasce samootkrivanja među partnerima. Samootkrivanje partnera odvija se i na društvenim mrežama i ostalim platformama, a vezi može prethoditi bliska *online* interakcija (Farrugia, 2013.; Kanwal i sur., 2019.). Ova teorija je posebice značajna za razumijevanje početnih faza partnerskih odnosa, no važno je obuhvatiti i odnose s višom razinom obvezivanja i dugotrajnije veze s obzirom da upravo oni mogu biti korisnici usluge obiteljske medijacije.

Važno je naglasiti da je intimnost u vezi s pojavom digitalnog okruženja dobila dodatnu dimenziju. Rau, Gao i Ding (2008., prema Farrugia, 2013.) navode kako partneri u bliskim odnosima imaju potrebu za više intimnijih interakcija te je vrlo vjerojatno da će koristiti različite kanale za komunikaciju i mogućnosti digitalnog okruženja kako bi ostvarili ove potrebe. Jednostavno rečeno, što su osjećaji prema drugoj osobi jači, veća je vjerojatnost da ćemo ih imati potrebu iskazati i putem društvenih mreža i *online* okruženja. Rau, Gao i Ding (2008.) naglašavaju kako na društvenim mrežama osobe više teže zadovoljenju emocionalnih nego informacijskih potreba te kako je komunikacija putem društvenih mreža neformalnija i opuštenija. Nadalje, u *online* svijetu, ponašanja partnera očituju se u javnom iskazivanju naklonosti kroz aktivno sudjelovanje u aktivnostima partnera na društvenim mrežama, primjerice, komentiranje i sviđanje fotografija, objavljivanje postova o partnerima, objavljivanje statusa veze i sl.) (Utz i Beukeboom, 2011.; Bowe, 2010.; Farrugia, 2013.; prema Farrugia, 2013.). Partnerski odnos događa se i »na mreži«, a tehnologija prati partnere u različitim fazama i situacijama svakodnevne međusobne komunikacije. Potrebno je naglasiti da način na koji partneri koriste tehnologiju za međusobnu komunikaciju, ali i komunikaciju s drugima može biti tema medijacijskih susreta pa je poznavanje specifičnosti partnerskih odnosa u digitalnom okruženju korisno praktičarima na području obiteljske medijacije. U nastavku slijedi poglavlje o koristima partnerske komunikacije putem informacijsko-komunikacijskih tehnologija u dugotrajnijim odnosima i vezama.

Koristi digitalnog okruženja za partnerske odnose

Lenhart, Duggan i Smith (2014.) navode kako neki partneri naglašavaju koristi *online* servisa s obzirom da olakšavaju komunikaciju i pružanje podrške u specifičnim životnim okolnostima, a istraživanje koje su proveli među više od 2 000 američkih parova pokazuje kako 74% partnera naglašava pozitivan utjecaj interneta i društvenih mreža na njihov brak ili partnerstvo. Društvene mreže omogućavaju neke nove načine iskazivanja bliskosti i naklonosti među partnerima. Društvene mreže omogućuju različite načine javnog prikazivanja naklonosti među partnerima primjerice postavljanjem statusa da su u vezi, komentari i *likeovi* na fotografije i statuse koje partneri objavljuju, te kreiranje zajedničkih profila (Utz i Beukeboom, 2011.). Lenhart, Duggan i Smith (2014.) navode kako većina partnera ipak posjeduje zasebne račune e-pošte i zasebne profile na društvenim mrežama, no čak trećina ih je upoznata s lozinkama za pristupanje računima u digitalnom okruženju svojih partnera. Nadalje, objavljene fotografije na društvenim mrežama, vrlo često i one profilne, prikazuju osobe u romantičnim situacijama što je također način javnog prikazivanja naklonosti među partnerima. S druge strane, ukoliko su fotografije uklonjene s profila, to može biti znak krize ili prekida partnerskih odnosa (Bowe, 2010.; Danielewicz i Cayemberg, 2012., prema Farrugia, 2011.; Mansson i Myers, 2011.; Utz i Beukeboom, 2011.). Samoprezentacija na internetu može biti motivirana ostvarivanjem bliskih odnosa s drugima pa tako Rui i Stefanone (2013.) navode kako su ljudi spremni otkriti različite informacije o sebi ukoliko teže međuljudskim kontaktima i ako zajednica podržava međuljudske interakciju.

Komunikacija među partnerima u digitalnom okruženju, kao i komunikacija u tradicionalnom smislu, značajna je za kvalitetu odnosa među partnerima. Baš kao i kod komunikacije »licem u lice« riječi koje parovi koriste u komunikaciji putem modernih tehnologija važne su za doživljaj kvalitetnog odnosa. Istraživanje autora Slatchera, Vazire i Pennebaker (2008.) prikazuje na koji način je moguće riječi korištene u virtualnoj komunikaciji među partnerima povezati sa stabilnosti i zadovoljstvom u vezi. Nalazi navedenog istraživanja upućuju da je korištenje zamjenica i riječi koje opisuju emocije u *online* komunikaciji pozitivno povezano sa zadovoljstvom i osjećajem stabilnosti u vezi što potvrđuje ranije nalaze navedene u prethodnim poglavljima (Slatcher, Vazire i Pennebaker, 2008.). Partneri mogu doživljavati podršku i prihvaćanje u partnerskom odnosu preko komunikacije putem društvenih mreža baš kao i kod komunikacije »licem u lice« (Whitty, 2008.). Partneri tehnologiju vide kao izvor podrške na način da osjećaju veću bliskost prema supružniku ili partneru upravo zbog razmjene poruka putem digitalnog okruženja, a oko 10% sudionika istraživanja navodi kako im moderne tehnologije olakšavaju rješavanje sukoba u onim situacijama kada imaju poteškoće u komuniciranju »licem u lice« (Lenhart, Duggan i Smith, 2014.).

Primjerice, introvertiranije osobe, one koje se nerado konfrontiraju s partnerom, ali i s onima koji imaju nagle emocionalne reakcije moderna tehnologija može omogućiti prikladniji način izražavanja i komunikacije nego što je to ponekad slučaj u interakcijama »licem u lice«. Moguće je zaključiti kako u partnerskim odnosima komunikacija putem digitalnog okruženja olakšava *online* komunikaciju i pozitivno se odražava na osjećaj bliskosti među partnerima. Prisutne su i situacije kada korištenje *online* okruženja na neprimjeren ili neprihvatljiv način inicira sukob u partnerskim odnosima. U nastavku će biti opisana odabrana *online* ponašanja partnera i rizična ponašanja u digitalnom okruženju koja se mogu negativno odraziti na partnerski odnos.

Rizici korištenja digitalnog okruženja za partnerske odnose

Komunikacija i aktivnosti na društvenim mrežama mogu biti izvor stresa i sukoba između partnera i dovesti do prekida odnosa (Gershon, 2011., prema Farrugia, 2013.). U slučaju da su partneri prisutni u istoj prostoriji i na istom mjestu, korištenje tehnologije mogu doživljavati kao prepreku u međusobnoj komunikaciji. U istraživanju Lenharta, Duggana i Smitha (2014.) dio partnera izjavljuje kako ulazi u sukobe zbog upotrebe modernih tehnologija te percipiraju negativan utjecaj digitalnog okruženja na partnerske odnose. Oko četvrtine partnera tehnologiju doživljava kao izvor napetosti u partnerskim odnosima, posebice u slučaju kada imaju osjećaj da se partner isključio iz komunikacije zbog upotrebe mobitela i društvenih mreža, a ponekad se svađe među partnerima događaju upravo zbog prekomjernog korištenja interneta jednog od partnera.

Slanje seksualno eksplicitnih sadržaja putem modernih tehnologija (eng. *sexting*) je također rizično ponašanje koje može dovesti do neželjenih posljedica za aktualne ili bivše partnerske odnose. Slanje seksualno eksplicitnih sadržaja putem modernih tehnologija možemo definirati kao međuljudsku razmjenu samoproizvedenih seksualiziranih slika (fotografija, video zapisa) i tekstualnih poruka putem mobitela ili interneta (Döring, 2014.). Slanje se seksualiziranih poruka najčešće odvija unutar romantične veze, a nerijetko se ovakav vid komunikacije među partnerima preporuča od strane partnerskih terapeuta parovima kao učinkovitu metodu za poboljšanje seksualne komunikacije i za povećanje zadovoljstva odnosom (Klettke i sur., 2014.; Leshnoff, 2009., prema Burić, Juretić i Štulhofer, 2018.). U partnerskoj komunikaciji među odraslim osobama uz obostrani pristanak i bez namjere nanošenja štete drugoj osobi radi se o konsenzusnom ili dogovornom sekstingu u kojem obje strane žele sudjelovati bez pritiska druge osobe (Hudson, 2011.). Iako neki autori opisuju slanje i primanje seksualno eksplicitnih sadržaja među odraslim osobama uz obo-

strani pristanak kao uobičajenu i normalnu pojavu u međuljudskim odnosima, ovo ponašanje sadrži snažnu rizičnu komponentu koje bi osobe trebale biti svjesne kada ulaze u ovaj oblik dogovorenog ponašanja. Hudson (2011.) navodi kako je rizik slanja i primanja seksualiziranih sadržaja u mogućnosti da isti postanu sredstvo viktimizacije i ponižavanja među partnerima ili bivšim partnerima što može imati negativne ishode ne samo na partnerske odnose već i na život pojedinca u cjelini. Zlonamjerno korištenje može izazvati prekid partnerskog odnosa ili razvod braka, gubitak posla, javno sramoćenje ili neke slične negativne i neželjene posljedice.

Istraživanja pokazuju da korištenje društvenih mreže za nadzor i provjeravanje *online* aktivnosti partnera prakticira više od polovice partnera (Bowe, 2010.; Marshall i sur., 2012.; Tonkunaga, 2011.). Provjeravanje partnera na društvenim mrežama i svakodnevni nadzor online aktivnosti može imati brojne negativne učinke na partnerski odnos (Elphinston i Noller, 2011.; Tokunaga, 2011.). Društvene mreže omogućuju uvid u različite dostupne informacije o životima sadašnjih (ili bivših) partnera pa nadgledanje partnera na društvenim mrežama može izazvati anksioznost, nepovjerenje i ljubomoru (Bowe, 2010.; Marshall i sur., 2012.; Muise i sur., 2009., prema Farrugia, 2013.). Stručnjaci se slažu da se osjećaj ljubomore zbog aktivnosti na društvenim mrežama povećava ukoliko partneri već imaju poteškoće u svom odnosu. Vrijeme provedeno na društvenim mrežama izravno je povezano s ljubomorom koju osjećaju parovi. Partneri se nerijetko brinu da njihov partner na društvenim mrežama razvija odnose s drugim osobama (Marshall i sur., 2011.; Elphinston i Noller, 2011.; Farrugia 2013.). Osobu može uznemiriti saznanje o *online* aktivnostima njenog partnera što također može biti izvor frustracije i konflikta u vezi (Lenhart, Duggan, Smith, 2014.).

Važno je da su stručnjaci, koji su svoju praksu usmjerili pomažućim intervencijama partnerima i partnerskom odnosu, upoznati s mogućim obrascima partnerske komunikacije putem digitalnog okruženja te informirani o mogućim rizičnim *online* ponašanjima na internetu s obzirom da oni mogu biti predmet partnerskih sukoba kao i tema pomažućih intervencija. Osim prethodno opisanih odabranih rizika u digitalnom okruženju, ozbiljnija problematična upotreba interneta može uključivati nasilnička ponašanja putem interneta (poput zastrašivanja, iznude i prinude, javnog sramoćenja, govora mržnje i sl.) ili poremećaje zbog ovisničkih ponašanja (primjerice o *online* igrama ili kocki). Poremećaji iz domene problematične upotrebe interneta zahtijevaju kompleksne tretmanske intervencije kompetentnih stručnjaka (WHO, 2018.; Mihajlov i Vejmelka, 2017.). U domaćim okvirima tretman problematične upotrebe interneta uz psiho-edukativan pristup obuhvaća i obiteljsku terapiju gdje partneri aktivno sudjeluju u terapijskom procesu (Rojnić Palavra, 2019.). Suvremeni trendovi zahtijevaju da su obiteljski medijatori upoznati s aktualnim spoznajama i novostima na području partnerske komunikacije i partnerskih odnosa. Usvajanje znanja i unapređenje vještina na ovom području omogućit će im da iskoriste dobrobiti

modernih tehnologija i da su svjesni mogućih poteškoća koje mogu proizaći iz ove dimenzije partnerskog odnosa. Važno je naglasiti da je prisutan manjak istraživanja koji obuhvaćaju sustavne studije partnerske komunikacije u dugotrajnim odnosima u digitalnom okruženju. Iako je navođenje pozitivnih aspekata kao i rizika partnerske komunikacije važno za stručnjake koji se bave područjem partnerske komunikacije, neupitna je važnost provođenja budućih pomno planiranih istraživanja koja će sustavno obuhvatiti područje partnerske komunikacije u digitalnom okruženju, a posebice odrednice kvalitetne *online* komunikacije među partnerima.

Tijekom procesa obiteljske medijacije digitalno okruženje je moguće koristiti na različite korisne načine, bilo da se radi o medijaciji na daljinu ili o korištenju aplikacija i programa koji partnerima omogućavaju jednostavnije i lakše dogovore o roditeljskoj skrbi o čemu će više biti riječ u poglavljima koji slijede.

MOGUĆNOSTI OBITELJSKE MEDIJACIJE U DIGITALNO DOBA

Područje digitalnih kompetencija promovira i Europska komisija (2016.) koja navodi da živimo u digitalnom društvu te da je ključno da su svi »digitalno kompetentni« za pristup novim mogućnostima učenja, rada, stvaranja i uključivanja u društvo. Samoprocjena digitalnih kompetencija i vrednovanje specifičnih vještina u digitalnom okruženju već se uvodi kao kriterij prilikom zapošljavanja, a edukacije o korištenju modernih tehnologija uvode se u programe obrazovnih ustanova stručnjaka iz pomažućih djelatnosti. Potrebno je naglasiti kako eminentni autori na ovom području, poput profesora Frederika Reamera koji se već gotovo 15 godina bavi etičkom dimenzijom socijalnog rada uz korištenje tehnologija, naglašavaju kako je većina pomažućih stručnjaka svoju edukaciju ili završila prije postojanja Google servisa i društvenih mreža ili prije nego su ove teme uvedene u formalno obrazovanje (Reamer, 2013.a, 2013.b). Odgovornost je stručnjaka da se educiraju o modernim tehnologijama i prednostima korištenja istih te da ih implementiraju u vlastitu profesionalnu praksu (NASW i ASWB 2005.; ASWB, 2015.; NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017.).

Vidović i Vejmelka (2018.) navode kako su moderne tehnologije transformirale područje pomažuće prakse na način da uvode nove vrste usluga koje se pružaju korisnicima te da istovremeno mogu poslužiti kao dopuna već postojećim uslugama. Korištenje digitalnog okruženja u profesionalnoj praksi olakšava komunikaciju s korisnicima usluga, a stručnjacima pruža mogućnost jednostavnijeg informiranja korisnika, suradnika i javnosti. Korisnost digitalnog okruženja u pomažućoj praksi ogleda se u povećanoj dostupnosti stručne pomoći te otvara mogućnosti pružanja usluga i van radnog vremena, u udobnosti vlastitog doma, uz smanjene troškove.

Nadalje, digitalno okruženje omogućuje širu ponudu fleksibilnijih usluga kao i mogućnost kombiniranih usluga individualno prilagođenih korisnicima (Reamer, 2013.b; Vidović i Vejmelka, 2018.). Informacijska tehnologija sve se više koristi u gotovo svim područjima psihosocijalnog rada (NASW i ASWB 2005.; ASWB, 2015.; NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017.). Povećana upotreba modernih tehnologija u praksi psiho-socijalnog rada prisutna je na razini individualne prakse ili grupne podrške te u slučaju specifičnih intervencija kao, primjerice, korištenje tehnologije za održavanje sigurnih kontakata roditelja i djece ili prilikom provođenja obiteljske medijacije na daljinu o čemu će detaljnije biti riječ nešto kasnije.

Brojni oblici pomažuće prakse u digitalnom okruženju pretpostavljaju određenu razinu specifičnih digitalnih kompetencija, ovisno o obliku i kompleksnosti intervencije u digitalnom okruženju. Digitalne kompetencije uz poznavanje etičkih standarda su preduvjet za ostvarivanje djelotvorne i etične prakse u digitalnom okruženju. Oblici pomažuće prakse u digitalnom okruženju obuhvaćaju širok raspon usluga. Za korištenje jednostavnih digitalnih alata u radu s korisnicima poput e-mail komunikacija ili tekstualne poruke za dogovaranje susreta s korisnicima, informiranje korisnika ili prosljeđivanje korisnih sadržaja, potrebne su bazične digitalne kompetencije. Nešto viša razina kompetencija potrebna je za rad na društvenim mrežama koje mogu koristiti u brojnim preventivnim i zagovaračkim aktivnostima te za promociju organizacija, projekata i događaja. Kompleksne profesionalne intervencije u digitalnom okruženju uključuju pomažuće usluge poput medijacije na daljinu, e-savjetovanja, *cyber* terapije, korištenje virtualne realnosti za tretman fobija ili nekih drugih poremećaja ili, primjerice, korištenje *online* igara u terapijske svrhe (Vidović i Vejmelka, 2018.). Važno je naglasiti da sve navedene specifične intervencije u digitalnom okruženju zahtijevaju dodatnu edukaciju stručnjaka u području digitalnih alata i etičkih standarda korištenja modernih tehnologija u pomažućoj praksi. Kompleksne profesionalne intervencije u digitalnom okruženju za stručnjake otvaraju dodatne izazove s obzirom da trebaju specifična znanja i vještine kako bi se znali nositi s dodatnim etičkim zahtjevima i specifičnom dinamikom *online* pomažućeg procesa.

Obiteljska medijacija na daljinu

Moderne tehnologije uvele su brojne promjene u području obiteljske medijacije. Obiteljski medijatori i partneri o medijacijskim se susretima dogovaraju putem elektroničke pošte ili tekstualnih poruka. Medijatori mogu usluge medijacije pružati u potpunosti putem modernih tehnologija ili u kombinaciji s klasičnim susretima. Razvijaju se sustavi umjetne inteligencije koji se mogu koristiti u procesu obiteljske medijacije, a partnerima su na raspolaganju brojni digitalni alati i aplikacije koje mogu

koristiti za kvalitetnije planiranje roditeljskih obaveza i jednostavnije dogovaranje oko brige za dijete. Prva inicijativa za *online* obiteljsku medijaciju 1996. godine pokrenuta je na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Marylandu te, iako se dugoročno u toj ustanovi nije održala u izvornom obliku zbog niske razvijenosti i rasprostranjenosti tehnologije u to doba, skrenula je pozornost na potencijale korištenja tehnologije u slučajevima obiteljske medijacije (Ebner, 2012.).

Prednosti pružanja obiteljske medijacije u digitalnom okruženju su brojne. Takva usluga, upravo s obzirom na narav digitalnog okruženja, može u određenim situacijama biti dostupnija, pravičnija, učinkovitija i jeftinija (Conley Tyler i McPherson, 2006.). Vrlo je vjerojatno da će dio partnera iskazati želju za provođenjem obiteljske medijacije u *online* okruženju iz različitih motiva, bilo da se radi o izazovima usklađivanja radnih i obiteljskih obaveza oba partnera i popunjenim rasporedima, situaciji da osobe žive na geografski udaljenim područjima ili da se osjećaju opuštenije i sigurnije kada se s osobom ne nalaze u istoj prostoriji, već se komunikacija odvija u digitalnom okruženju. Prilagodba usluge obiteljske medijacije aktualnim potrebama korisnika podrazumijeva uvođenje usluge obiteljske medijacije u *online* okruženju.

Stručnjaci se slažu kako je minimum da bi obiteljska medijacija na daljinu bila izvediva da je tehnologija dostupna, da zakon dopušta takvu uslugu, da postoji potreba i da se potreba može zadovoljiti upravo putem obiteljske medijacije na daljinu (Jani i Getz, 2012.; Ebner, 2012.). No, za pružanje ove usluge u digitalnom okruženju obiteljski medijator će trebati uložiti više vremena i truda kako bi, uz sve kompetencije i vještine potrebne za kvalitetnu obiteljsku medijaciju, dobro poznao *online* platforme i alate koje će koristiti tijekom medijacije. S obzirom na brzinu razvoja moderne tehnologije i digitalnih alata potrebno je kontinuirano informiranje i usavršavanje obiteljskih medijatora u području korištenja modernih tehnologija ukoliko planiraju uvođenje usluga *online* medijacija. Također, važno je naglasiti da neće svi korisnici preferirati isti digitalni alat ili *online* platformu što podrazumijeva da je obiteljski medijator upoznat s različitim mogućnostima medijacije u *online* okruženju.

Jani i Getz (2012.: 11) u smjernicama za provođenje medijacije na daljinu navode obavezne preduvjete za uključivanje u medijacijski proces:

- *»omogućen pristup svim sudionicima najmanje jednoj vrsti odgovarajuće tehnologije*
- *sve strane su suglasne o upotrebi tehnologije*
- *digitalne kompetencije sudionika su prisutne u dovoljnoj mjeri da mogu sudjelovati u medijaciji*
- *upotreba tehnologije je neutralna ili nudi korist u rješavanju spora*
- *malo je vjerojatno da će upotreba tehnologije negativno utjecati na nastavak odnosa*

- *upotreba tehnologije ne predstavlja visoki rizik u pogledu sigurnosti ili povjerljivosti informacija i podataka o sudionicima medijacije*
- *korištenje tehnologije neće ometati rješavanje spora*«.

Potrebno je naglasiti kako je u nekim slučajevima samo uključivanje u obiteljsku medijaciju za osobu vrlo izazovno te da korištenje tehnologije u medijacijskom procesu može predstavljati dodatan napor, posebice ukoliko se radi o tehnologiji koju ne poznaju (Jani i Getz, 2012.). Upravo je odgovornost medijatora da istraži, procijeni i prepozna spremnost i mogućnost sudionika da u obiteljskoj medijaciji sudjeluje putem digitalnog okruženja. Ukoliko sudionici posjeduju dovoljnu razinu digitalnih kompetencija i dostupna im je tehnologija, spremni su pristupiti obiteljskoj medijaciji u digitalnom okruženju i smatra se da može doprinijeti efikasnijem dogovoru, medijator može predložiti sudjelovanje u obiteljskoj medijaciji na daljinu. Kod obiteljske medijacije na daljinu prvi korak u medijacijskom procesu i dodatni izazov za medijatore je kako stvoriti odnos povjerenja i kako nadići udaljenost. Jani i Getz (2012.) preporučaju da se medijator predstavi i kroz neki vizualni medij, video materijal ili fotografiju te da pokaže prostoriju u kojoj se nalazi putem web kamere ili ju barem opiše u razgovoru kako bi sudionici medijacije doživjeli i vizualnu dimenziju osobe i prostora. Dodatan izazov za obiteljske medijatore je ograničena mogućnost praćenja i refleksije neverbalne komunikacije sudionika medijacije. U medijaciji na daljinu, posebice ako se radi o video konferenciji, moguće je uočiti barem neke znakove neverbalne komunikacije pa se posebice treba fokusirati na stanke u govoru i paralingvističke znakove s obzirom da je njih moguće zamijetiti i u sinkronoj virtualnoj komunikaciji.

Važno je problematizirati što je sa slučajevima obiteljskog nasilja i mogućnostima medijacije u *online* okruženju. Iako neki autori zastupaju preferiranje korištenja medijacije na daljinu, u slučajevima nasilja u obitelji, ovom kompleksnom problemu potrebno je pristupiti vrlo oprezno te kao i kod klasičnih oblika obiteljske medijacije provjeriti postoje li preduvjeti za medijaciju (Jani i Getz, 2012.). Razlikovanje oblika partnerskog nasilja, intenziteta i učestalosti zapravo nam olakšava razumijevanje konteksta u kojem se nasilje događa što može biti značajno i prilikom odlučivanja o primjerenosti slučaja za obiteljsku medijaciju na daljinu. Ukoliko se radi o zlostavljanju u obiteljima gdje su odnosi teško poremećeni i neravnoteža moći ne dopušta provođenje medijacije koja u svojoj biti pretpostavlja dogovor među partnerima te ukoliko postoji značajan disbalans u ravnoteži moći, taj dogovor nije moguć ni u *online* okruženju s obzirom na njihove bitno različite pozicije. Na medijatoru je da tijekom medijacije prepozna neravnotežu moći među stranama u sukobu te da poduzme aktivnosti uravnoteživanja ako je to moguće. To pretpostavlja da je medijator dobro upoznat s izvorima moći koji mogu utjecati na obiteljsku dinamiku (Parkinson, 2011.). Ukoliko medijator procijeni značajan disbalans moći na strani jedne od sukobljenih strana, što će utjecati na sam

proces medijacije kao i na mogući sklopljeni sporazum, njegova dužnost je bez iznimke prekinuti medijaciju pa i u slučajevima medijacije na daljinu s obzirom da udaljenost ne mora nužno predstavljati prepreku za nasilna ponašanja.

Usporedba obiteljske medijacije licem u lice i medijacije putem informacijsko-komunikacijskih tehnologija koja se događa na daljinu jasno identificira specifičnosti i dodatne zahtjeve medijatora u *online* okruženju, ali i mogućnosti koje ta usluga u *online* okruženju pruža. Medijacija koja se događa u fizičkom okruženju uključuje partnere koji sjede pojedinačno ili zajedno u prostoriji s medijatorom koji ima mogućnost pratiti sve verbalne i neverbalne elemente partnerske komunikacije te je moguća brza intervencija i povratna informacija. Medijacija u *online* okruženju može doprinijeti u situacijama kada su emocionalne reakcije među partnerima još povišene pa partneri mogu izbjegavati boravak u istoj prostoriji s bivšim partnerom što *online* okruženje omogućuje. Nadalje, kod obiteljske medijacije na daljinu teže je obratiti pozornost na elemente verbalne i neverbalne komunikacije istovremeno oba partnera, a moguće su i tehničke poteškoće, prekidi zbog slabe internetske veze i ostali tehnički izazovi koji dodatno otežavaju rad u digitalnom okruženju. Upoznavanje sudionika medijacije s pravilima rada koji uključuju i specifične upute koje se tiču tehničkih zahtjeva rada u *online* okruženju preduvjet su djelotvorne intervencije. Tehnička ograničenja obuhvaćaju poteškoće s internetskom vezom, slikom ili tonom te bi medijator trebao poznavati digitalni alat koji koristi u radu s partnerima do te mjere da im može pomoći s namještanjem osnovnih tehničkih postavki kako bi mogli prisustvovati *online* susretu.

Etički standardi pomažuće prakse u digitalnom okruženju – implikacije za obiteljsku medijaciju

Pomažuća praksa u digitalnom okruženju zahtijeva poznavanje specifičnih etičkih standarda pri pružanju različitih virtualnih usluga pa tako i obiteljske medijacije na daljinu. Razvoj etičkih standarda za korištenje tehnologije u socijalnom radu pokrenut je u SAD-u gdje nacionalne organizacije (primjerice NASW, <https://www.socialworkers.org/>) ulažu kontinuirane napore za standardizaciju prakse u digitalnom okruženju. Prvi takav dokument iz 2005. godine te revidirane i dopunjene verzije ističu moguće izazove u radu s korisnicima u digitalnom okruženju (NASW i ASWB, 2005.; ASWB, 2015.). Potrebno je naglasiti kako u domaćim okvirima u ovom području zaostajemo za trendovima na međunarodnoj sceni. Naime, informatizacija sustava socijalne skrbi i pomažućih djelatnosti u to vrijeme je u Hrvatskoj bila još u počecima, a izmjena zakonske regulative i razvoj standarda na ovom području u domaćem kontekstu je spora i ne prati ubrzani razvoj modernih tehnologija i

njihovo uvođenje u profesionalnu praksu. Unatoč tome, neophodno je da se kod profesionalne prakse u digitalnom okruženju, na isti način kao i kod direktnog rada s korisnicima, usluge pružaju u okvirima nacionalnog i međunarodnog zakonodavstva (Reamer, 2013.b). Pridržavanje etičkih standarda obiteljske medijacije važna je pretpostavka pružanja ove usluge. U nastavku će biti pobliže opisani standardi vezani uz kompetencije, dostupnost privatnosti i povjerljivost, provjeru identiteta, postavljanje granica i dokumentaciju. Pored toga, važno je raspraviti i ostala etička pitanja koja u *online* okruženju također dobivaju dodatnu dimenziju. Pa tako načela dobrovoljnosti, nepristranosti, samoodređenja i informiranosti ukoliko se obiteljska medijacija odvija u *online* okruženju mogu uvelike ovisiti o specifičnostima komunikacije u *online* okruženju, obilježjima partnera te medijatora koji provodi uslugu u *online* okruženju. Važno je naglasiti da medijacija u *online* okruženju treba obuhvatiti sve one standarde i pretpostavke koji su i inače preduvjet rada s partnerima u obiteljskoj medijaciji u fizičkom obliku kao i dodatne specifičnosti koje su povezane upravo s pružanjem ove usluge na daljinu.

Profesionalna praksa u digitalnom okruženju trebala bi biti standardizirana uz postojanje pravila o radu s korisnicima u digitalnom okruženju te uz sustavan i djelotvoran pristup. Stručnjaci koji svoju praksu nude u digitalnom okruženju zalažu se za jasne prethodne pisane dogovore stručnjaka i korisnika što olakšava *online* intervenciju. Reamer (2013.a) naglašava kako je stručnjak odgovoran za pomažući proces putem modernih tehnologija te kako je njegov zadatak minimalizirati rizike ovog oblika rada s korisnicima. Protokoli na razini organizacija oko pomažuće prakse u digitalnom okruženju (eng. *social media policy*) olakšavaju stručnjacima jasno definiranje očekivanja i uloga svih koji sudjeluju u pomažućem procesu, definiraju granice u odnosu i obrađuju teme povjerljivosti i privatnosti tijekom rada u digitalnom okruženju (Westwood, 2019.).

Najnoviji međunarodni dokument na području etike profesionalne prakse putem modernih tehnologija rezultat je suradnje četiri međunarodne organizacije socijalnog rada koje zajednički objavljuju publikaciju pod imenom Standardi za tehnologiju u socijalnom radu (NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017.). S obzirom na veliki broj standarda koji su vrlo detaljno obrađeni u već navedenim publikacijama, u ovom radu nije moguće prikazati sve standarde, već će u nastavku biti prikazana odabrana područja koja su od značaja za obiteljske medijatore koji će svoje usluge nuditi putem digitalnog okruženja (NASW i ASWB, 2005.; ASWB, 2015.; NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017.).

Kontinuirana edukacija stručnjaka na području korištenja modernih tehnologija je neophodna te omogućuje odgovarajuću razinu **digitalnih kompetencija praktičara** (NASW i ASWB, 2005.; ASWB, 2015.; NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017.). Iako su stručnjaci odgovorni educirati se na ovom području i implementirati novine u svoju profesionalnu praksu, s druge strane sustav je odgovoran da im omogući pristup

tehnologijama kao i podršku koja bi osigurala kvalitetnu praksu u digitalnom okruženju. Digitalna kompetencija može se najšire definirati kao samouvjerenost, kritičko i kreativno korištenje digitalnih tehnologija kako bi se postigli ciljevi povezani s poslom i obrazovanjem, ali i u provođenju slobodnog vremena, te kako bi se povećala zapošljivost i participacija u društvu (Ala-Mutka, 2011., prema CARNET, 2016.). Europski parlament i Vijeće Europe (2006.) navode kako se digitalne kompetencije smatraju jednom od osam ključnih kompetencija za cjeloživotno učenje, a definiraju je kao pouzdanu i kritičku upotrebu tehnologija u informacijskom društvu. Na razini Europske unije od 2013. godine dostupan je Okvir digitalnih kompetencija te je danas dostupno njegovo drugo, redefinirano izdanje. Navedeni dokument definira skupove kompetencija potrebnih za obavljanje određenih ključnih poslova uz korištenje digitalnih tehnologija i resursa na pojedinom radnom mjestu (<https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework>). Procjena digitalnih kompetencija uključuje procjenu na tri razine: temeljni, samostalni i iskusni korisnik, a dostupan je detaljan opis svih razina za svaki od navedenih područja digitalnih kompetencija što omogućuje jednostavniju samoprocjenu digitalnih vještina. (<http://europass.cedefop.europa.eu/hr/resources/digital-competences>). Okvir digitalnih kompetencija razrađuje opće digitalne kompetencije kroz pet područja: (1) informacijska i podatkovna pismenost kroz obradu podataka, (2) komunikacija i suradnja, (3) kreiranje sadržaja, (4) sigurnost i (5) rješavanje problema. Zanimljivo je da su već u opisima ovih općih digitalnih kompetencija navedene moguće zdravstvene poteškoće nastale prekomjernim korištenjem tehnologije (<https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework>). Potrebno je naglasiti kako još uvijek nije jasno definirano područje specifičnih digitalnih kompetencija za stručnjake koji se bave psiho-socijalnim radom, tj. koja su to sve područja uz navedene opće digitalne kompetencije koje su ključne za djelotvorno obavljanje pomažuće prakse u digitalnom okruženju. Međutim, obiteljska medijacija na daljinu zasigurno zahtijeva dodatne vještine obiteljskog medijatora koji osim poznavanja i baratanja digitalnim alatima treba biti svjestan i specifičnosti komuniciranja u digitalnom okruženju te praćenja dodatnih znakova i elemenata komunikacije koja se odvija putem servisa za udaljenu komunikaciju što implicira dodatne zahtjeve za provođenje ionako kompleksne intervencije obiteljske medijacije.

Dostupnost usluga putem digitalnog okruženja sljedeći je etički standard koji je potrebno uzeti u obzir prilikom planiranja intervencija u digitalnom okruženju (NASW i ASWB, 2005.; ASWB, 2015.; NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017.). Iako je jedna od prednosti pružanja usluga putem digitalnog okruženja upravo dostupnost većem broju korisnika (geografski udaljenih ili onih koji se ne bi odlučili uslugu potražiti u fizičkom obliku), s druge strane potrebno je još jednom naglasiti kako u Hrvatskoj oko jedne petine obitelji još uvijek nema internetski priključak, prvenstveno zbog niskog socio-ekonomskog statusa obitelji ili niske razine digitalnih kompetencija (Državni zavod

za statistiku, 2018.). S obzirom da je moguće da upravo korisnici iz ove rizične populacije koriste i usluge socijalnog rada, neophodno je da intervencijama u digitalnom okruženju prethodi procjena mogućnosti sudjelovanja u uslugama putem modernih tehnologija. Od izuzetne je važnosti da je svim sudionicima obiteljske medijacije na daljinu omogućen pristup najmanje jednoj vrsti odgovarajuće tehnologije da mogu pristupiti obiteljskoj medijaciji (Jani i Getz, 2012.).

Sljedeći set etičkih standarda značajan za provođenje obiteljske medijacije na daljinu tiče se **privatnosti, povjerljivosti i provjere identiteta korisnika**. Provjera identiteta korisnika je nešto jednostavnija ukoliko se radi o kombiniranoj usluzi pa stručnjak s korisnicima održava i susrete u fizičkom obliku ili ako se radi o sinkronim oblicima komunikacije koja se odvija u stvarnom vremenu posebice putem video konferencija. Ukoliko se radi o asinkronoj komunikaciji, potrebno je dodatno planirati načine provjere identiteta korisnika te mogućnosti pribavljanja informiranog pristanka od svih sudionika. Stručnjak ima mogućnost korištenja platformi i servisa koji omogućuju identifikaciju putem pristupnih podataka ili poveznica koje je prethodno dostavio sudionicima i koji mu omogućavaju kontrolu nad tim tko pristupa usluzi koju nudi u digitalnom okruženju. Nadalje, stručnjaci su dužni osigurati privatnost i povjerljivost profesionalne komunikacije u digitalnom okruženju, a ugovori o povjerljivosti trebali bi sadržavati detaljne odredbe o pridržavanju određenih poželjnih ponašanja kako stručnjaka, tako i korisnika (NASW i ASWB, 2005.; ASWB, 2015.; NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017.; Westwood, 2019.). Primjerice, dio ovih ugovora može biti i stavka o pretraživanju informacija o sudionicima obiteljske medijacije putem Google servisa ili društvenih mreža. Stručnjaci koji se bave ovim područjem ne podržavaju prikupljanje informacija o korisnicima putem društvenih mreža ukoliko to nije prethodno dogovoreno s korisnicima te tako prikupljene podatke stručnjak nema mogućnosti iskoristiti u svom radu. Ovakva ponašanja stručnjaka korisnici s pravom mogu doživjeti kao nadgledanje korisnika u digitalnom okruženju što može negativno utjecati na odnos povjerenja korisnika i stručnjaka (Westwood, 2019.; Barsky, 2016.; Reamer, 2013.b). No, baš kao i u direktnom radu s korisnicima postoje određene iznimke koje predstavljaju izuzetke od prava na povjerljivost korisnika koje se odnose na otkrivanje informacija radi zaštite korisnika ili temeljem zakonskih obaveza, primjerice, kada je sigurnost osobe ugrožena ili je otkrivanjem informacija moguće spriječiti nastanak veće štete (NASW i ASWB, 2005.; ASWB, 2015.; NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017.; Etički kodeks socijalnih radnica i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada, 2014.).

Postavljanje granica u profesionalnom odnosu je također važno područje koje je potrebno prilagoditi prilikom pružanja usluga u digitalnom okruženju. Specifičnosti ovog etičkog standarda odnose se prvenstveno na čuvanje privatnosti stručnjaka i sprečavanje sukoba interesa. S obzirom na pravo na očuvanje privatnosti stručnjaka, ne preporuča se prihvaćanje korisnika kao prijatelja ili pratitelja na društvenim

mrežama iz dva razloga, kako bi stručnjaci zaštitili svoj privatni život te kako bi se minimizirao potencijalan sukob interesa stručnjaka. Ukoliko su stručnjak i korisnik već povezani na društvenim mrežama, preporuča se da ne ulaze u pomažuci odnos. Naravno, ovo se ne odnosi na situacije u kojima organizacija ili stručnjak praktičar imaju službene profile na društvenim mrežama s ciljem informiranja ili senzibilizacije. U navedenoj situaciji važno je da stručnjak savjesno i profesionalno odabire sadržaje koje će objavljivati na društvenim mrežama s obzirom da ove aktivnosti mogu biti vidljive velikom broju korisnika.

U ovu kategoriju ide i jasni dogovor oko načina rada i postavljanje pravila oko dostupnosti stručnjaka (u koje doba dana i/ili noći je stručnjak dostupan, preko kojih servisa i platformi i slično), a svi ovi elementi mogu (i trebali bi) biti uvršteni u prethodni dogovor o načinu rada putem *online* okruženja (NASW i ASWB, 2005.; ASWB, 2015.; NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017.; Reamer, 2013.b; Barsky, 2016.).

Zaključno, od izuzetne je važnosti **pravilno dokumentirati** *online* komunikaciju te razraditi pravila što i na koji način stručnjak treba dokumentirati s posebnim fokusom na sigurnost podataka. Pravilna dokumentacija profesionalne prakse u digitalnom okruženju, pa tako i obiteljske medijacije, uključuje i prethodan dogovor o dokumentiranim podacima te definiranim pravima pristupa podacima, obvezi čuvanja podataka, načinu uništavanja podataka i sl. (Reamer, 2013.b). Jani i Getz (2012). navode kako u obiteljskoj medijaciji može biti korisno nakon elektronske komunikacije sudionicima podijeliti pismeni sažetak onoga o čemu se razgovaralo u *online* okruženju kako bi svim sudionicima bio dostupan skraćeni oblik sadržaja komunikacije u digitalnom okruženju.

Još jednom se naglašava važnost poznavanja i implementiranja etičkih standarda za sve pomažuce stručnjake koji svoje usluge nude u digitalnom okruženju te se svakako preporučaju dodatna usavršavanja u ovom području.

Digitalni alati korisni za obiteljsku medijaciju

Digitalno okruženje omogućilo je uvođenje brojnih digitalnih alata koji olakšavaju svakodnevne aktivnosti. Aplikacije mobilnih bankarstava, sinkronizirani kalendari i ostala pametna rješenja omogućuju nam da uspješnije i kvalitetnije organiziramo dnevne rasporede. Roditelji i partneri koriste različite aplikacije koje omogućuju usvajanje informacija i znanja o djetetovom razvoju, praćenje hranjenja i spavanja novorođenčadi i male djece ili praćenje motoričkog napretka djece. Brojni digitalni alati dostupni su i stručnjacima koji digitalno okruženje koriste za pružanje usluga te u svrhu profesionalnog usavršavanja pa i kod nas postoji nekoliko platforma za pomažuce stručnjake sa sadržajima e-učenja (npr. www.childhub.org, www.sini.hr).

Kolaborativne aplikacije⁴ olakšavaju dogovor oko roditeljskih zadatka u brizi i skrbi za djecu. Na tržištu je dostupan veći broj besplatnih verzija te komercijalnih aplikacija koje mogu biti korisne roditeljima. Ova vrsta digitalnih alata olakšava roditeljima da putem aplikacije lakše koordiniraju obveze te se jednostavnije dogovaraju oko različitih aspekata skrbi za djecu, a neke od njih su razvijene upravo za razvedene roditelje. Većina kolaborativnih roditeljskih aplikacija ima mogućnost unošenja rasporeda djeteta i roditelja i važnih datuma. Nadalje, kroz aplikacije je dostupno planiranje godišnjih odmora i praznika, podjela fotografija i videozapisa među partnerima (primjerice, s nekih važnih događaja), pa čak i planiranje troškova i participacije u troškovima u brizi za dijete. Ovaj tip aplikacija i alata može biti posebice od koristi ukoliko partneri još uvijek ne uspijevaju održati mirnu i stabilnu komunikaciju upravo iz razloga što im digitalni alati nude mogućnost asinkrone komunikacije, isključivo preko aplikacije gdje, ukoliko unose sve relevantne informacije, sam alat omogućava dogovor oko roditeljskih obaveza uz minimalnu obostranu komunikaciju. To posebice može biti značajno za partnere koji su u sukobu ili još uvijek imaju povišene emocionalne reakcije gdje im asinkroni modeli komunikacije omogućuju da dogovore o roditeljskoj skrbi prebace u digitalno okruženje izbjegavajući trenutačnu povratnu reakciju.

Istraživanje i razvoj umjetne inteligencije doveli su do razvoja različitih digitalnih alata i tehnologija koji se danas intenzivno koriste za optimizaciju procesa temeljenih na znanju, za olakšavanje upotrebe proizvoda uz pomoć inteligentnih sučelja ili za automatizaciju zadataka (Carneiro i sur., 2014.). Ovakva inteligentna rješenja uz pomoć umjetne inteligencije i strojnog učenja mogu olakšati sudjelovanje u donošenju odluka u određenim procesima koji mogu biti korisni i za partnere koji su uključeni u obiteljsku medijaciju pa tako postoje programi⁵ koji koriste razne tehnike umjetne inteligencije i teoretske igre kako bi se lakše dogovorila struktura postupka medijacije te ponudila moguća kompromisna rješenja ili pak inteligentna rješenja koja nakon unošenja traženih podataka olakšavaju podjelu imovine (Zelesnikow i Bellucci, 2003.). Potrebno je spomenuti kako su danas, posebice u američkoj praksi, dostupni cjelokupni komercijalni sustavi i paketi⁶ za razvode i medijacije koji se nude u *online* okruženju i koji omogućuju cijeli proces medijacije i razvoda putem virtualnog okruženja i digitalnih alata. Navedeni alati uglavnom još nisu dostupni na hrvatskom jeziku, no vrlo vjerojatno će se dio roditelja odlučiti za verzije aplikacija na engleskom jeziku dok u ponudi ne budu dostupne i domaće aplikacije sličnog sadržaja.

Potrebno je naglasiti da uvođenje digitalnih alata u profesionalnu praksu pretpostavlja određenu razinu digitalnih kompetencija i poznavanje digitalnih alata koji

4 Npr. Our family wizard : <https://www.ourfamilywizard.com/>, CoParently: <http://coparently.com/>, Cozi: <https://www.cozi.com/>, weparent: <https://weparent.app/>.

5 Npr. Family winner

6 Npr. Wevorce <https://www.wevorce.com>.

će koristiti u svojoj praksi što je dodatan napor za stručnjaka. Nadalje, stručnjaci bi trebali biti upoznati s različitim digitalnim alatima i aplikacijama koji mogu zadovoljiti različite potrebe korisnika. Uzmemo li u obzir i specifičnosti etike u pružanju usluga u digitalnom okruženju, neosporno je da su stručnjacima koji započinju s praksom u digitalnom okruženju potrebne dodatne edukacije kako bi stekli specifična znanja i vještine koji bi omogućili djelotvorno pružanje usluga.

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Digitalno okruženje mijenja tradicionalne obrasce komunikacije među ljudima pa tako i u području partnerske komunikacije. Komunikacija putem digitalnog okruženja može pozitivno doprinijeti partnerskom odnosu, a istovremeno može biti i kanal za disfunkcionalne komunikacijske obrasce. Važno je da su obiteljski medijatori upoznati sa suvremenim trendovima na području partnerske komunikacije i partnerskih odnosa općenito, s obzirom da upravo ti izmijenjeni obrasci i navike mogu biti predmetom medijacijskih susreta. Jasna je potreba provođenja daljnjih istraživanja u području sustavnog proučavanja partnerskih odnosa u digitalnom okruženju kao i evaluacije iskustva provođenja medijacije na daljinu od samih korisnika kao i medijatora. Navedene spoznaje omogućile bi usporedbu ključnih oblika komunikacije partnera uživo, komunikacije posredovane informacijsko-komunikacijskim tehnologijama kao i daljnje preporuke za unapređenje ove usluge u digitalnom okruženju.

Komunikacija putem modernih tehnologija posebice je na važnosti dobila u vrijeme COVID 19 pandemije obzirom da su fizički kontakti ograničeni. Tijekom pandemijske krize suočili smo se s ubrzanom digitalizacijom brojnih aktivnosti, usluga i procesa u profesionalnim i privatnim područjima života što neupitno podiže razinu digitalnih kompetencija na svim razinama društva. Komunikacija putem modernih tehnologija je, u doba kada je kretanje ograničeno a brojne epidemiološke preporuke mijenjaju obrasce komuniciranja, ključna za održavanje kontakta i ostvarivanje susreta, što je zasigurno utjecalo i na partnersku i roditeljsku komunikaciju. Važno je naglasiti da porast digitalnih kompetencija uslijed aktualne krize može rezultirati većim brojem potencijalnih korisnika/ partnera motiviranih za uslugu obiteljske medijacije na daljinu obzirom da imaju više iskustva u korištenju digitalnih alata zbog čega mogu biti spremniji za sudjelovanje u ovakvom tipu usluge. Daljnje ulaganje u razvoj obiteljske medijacije na daljinu, upravo u ovom trenutku, neophodno je kako bi potencijalnim korisnicima omogućili pravodobnu, prikladnu i dostupnu uslugu obiteljske medijacije. Neosporno je da digitalno okruženje i digitalni alati mogu biti korisni za obiteljske medijatore i osobe koje će koristiti uslugu obiteljske medijacije.

Digitalno okruženje pruža nove mogućnosti za lakše i jednostavnije dogovore stručnjaka i sudionika obiteljske medijacije, a olakšano je i slanje dokumenata i proslje-

đivanje korisnih informacija istovremeno na adrese elektroničke pošte oba partnera što doprinosi neutralnosti i transparentnosti samog procesa. Zatim, putem servisa za udaljenu komunikaciju moguće je održavati medijacijske susrete u situacijama kada se partneri u medijaciji nalaze u specifičnim životnim okolnostima i nisu u mogućnosti pristupiti obiteljskoj medijaciji u tradicionalnom obliku. Konačno, i određene aplikacije mogu olakšati dogovore oko roditeljske brige i skrbi za dijete i izgledno je da će ih neki roditelji u budućnosti sve češće koristiti, s obzirom na porast korištenja modernih tehnologija u svakodnevnim aktivnostima u svim dobnim skupinama, pa se preporuča da obiteljski medijatori budu barem bazično upoznati s mogućnostima digitalnih alata i aplikacija koje partneri mogu koristiti u navedenu svrhu. S obzirom na različite potrebe sudionika obiteljske medijacije i suvremene trendove iseljavanja i života na udaljenim područjima, neizbježno je uvođenje medijacije na daljinu i neki obiteljski medijatori će se odlučiti za pružanje usluge obiteljske medijacije u digitalnom okruženju, prvenstveno kao odgovor na potrebe korisnika ove usluge. Važno je naglasiti kako uvođenje pomažućih usluga u digitalno okruženje zahtijeva pomnu pripremu stručnjaka. Tako je dodatno usavršavanje na ovom području neophodno kako bi se osigurala djelotvorna i etična usluga. Digitalna dimenzija čini obiteljsku medijaciju još kompleksnijom intervencijom za stručnjake, no ukoliko obiteljski medijatori odluče uložiti dodatne napore u korištenje digitalnog okruženja, može pozitivno doprinijeti u pažljivo odabranim slučajevima obiteljske medijacije u kojima su osobe suglasne i sposobne održavati susrete na daljinu.

LITERATURA

1. ASWB (2015). *Model regulatory standards for technology and social work practice*. Preuzeto s: <https://www.aswb.org/wp-content/uploads/2015/03/ASWB-Model-Regulatory-Standards-for-Technology-and-Social-Work-Practice.pdf> (30.3.2018.).
2. Barsky, A. E. (2016). The ethics of app-assisted family mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 1 (2016), 1-12. DOI: 10.1002/crq.21168
3. Bowe, G. (2010). Reading romance: The impact Facebook rituals can have on a romantic relationship. *Journal of Comparative Research in Anthropology and Sociology*, 1 (2), 61-77.
4. Brajović Car, K. & Hađi Pešić, M. (2011). Razlike u zadovoljstvu brakom ovisno o profilu egograma i stilu interpersonalne razmjene partnera. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (1), 63-81.
5. Brajša, P. (2000). *Umijeće razgovora*. Pula: CASH.

6. Burić, J., Juretić, J. & Štulhofer, A. (2018). Uloga dispozicijskih, socijalizacijskih i ponašajnih čimbenika u dinamici slanja seksualno eksplicitnih poruka u adolescenciji. *Psihologijske teme*, 27 (3), 409-435.
7. Burleson, B. R. & Denton, W. H. (2014). The association between spousal initiation tendency and partner marital satisfaction: Some moderating effects of supportive communication values. *The American Journal of Family Therapy*, 42 (2), 141- 152.
8. Carneiro D., Novais, P., Andrade, F., Zeleznikow, J. & Neves, J. (2014). Online dispute resolution: An artificial intelligence perspective. *Artificial Intelligence Review*, 41, 211–240, <https://doi.org/10.1007/s10462-011-9305-z>.
9. CARNET (2016). *Priručnik za korištenje Okvira za digitalnu kompetenciju korisnika u školi: učitelja/nastavnika i stručnih suradnika, ravnatelja i administrativnog osoblja*. Preuzeto s: www.carnet.hr (20.6.2019).
10. *ChildHub*. Preuzeto s: www.childhub.org (15.11.2019).
11. Chotpitayasunondh, V. & Douglas, K. C. (2016). How »phubbing« becomes the norm: The antecedents and consequences of snubbing via smartphone. *Computers in Human Behavior*, 63, 9-18, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.018>.
12. Chou, H. G. & Edge, N. B. S. (2012). »They are happier and having better lives than I am«: The impact of using Facebook on perceptions of others' lives. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15 (2), 117-121. <https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0324>.
13. Conley Tyler, M. & McPherson, M. (2006). Online dispute resolution and family disputes. *Journal of Family Studies*, 12 (2), 165-184.
14. *CoParently*. Preuzeto s: <http://coparently.com/> (20.9.2019.).
15. *Cozi*. Preuzeto s: <https://www.cozi.com/> (20.9.2019.).
16. Daneshpour, M., Asoodeh, M. H., Khalili, S., Lavasani, M. G. & Dadras, I. (2011). Self described happy couples and factors of successful marriage in Iran. *Journal of Systematic Therapies*, 30 (2), 43-64.
17. Döring, N. (2014). Consensual sexting among adolescents: Risk prevention through abstinence education or safer sexting? *Cyberpsychology Journal of Psychosocial Research in Cyberspace*, 8 (1), 1-9.
18. Državni zavod za statistiku (2018.) Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija, Prvi rezultati. *Priopćenje, LIII* (2.3.2.). Preuzeto s: <http://www.dzs.hr> (3.10.2019.).
19. Ebner, N. (2012). E-Mediation. In: Abdel Wahab, M.S. Katsh, E. & Rainey, D. (eds.), *ODR: Theory and practice*. The Hague: Eleven International Publishing. Preuzeto s: <https://mediate.com/pdf/ebner1.pdf> (20.11.2019.).

20. Elphinston, R. A. & Noller, P. (2011). Time to Face it! Facebook intrusion and the implications for romantic jealousy and relationship satisfaction. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, 14 (11), 631-635.
21. Europska komisija (2016.) *DigComp 2.0*. Preuzeto s: <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework> (20.3.2019.).
22. Europski parlament i Vijeće Europe (2006). Preuzeto s: <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework> (18.09.2019).
23. Eurostat (2017.) *Individuals using the internet for participating in social networks*. Preuzeto s: <https://ec.europa.eu/eurostat> (12.10.2018).
24. Eurostat (2018). *Digital economy and society statistics*. Preuzeto s: <https://ec.europa.eu/eurostat> (17.11.2019).
25. Farrugia, R. C. (2013). *Facebook and relationships: A study of how social media use is affecting long-term relationships*. Doctoral dissertation. Rochester Institute of Technology. Preuzeto s: <http://scholarworks.rit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=theses> (15.10.2019).
26. Feeney, J. A. (1994). Attachment style, communication patterns, and satisfaction across the life cycle of marriage. *Personal Relationships*, 1, 333-348. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6811.1994.tb00069.x>.
27. Girvan, C. (2018). What is a virtual world? Definition and classification. *Education Tech Research Dev.* 66, 1087-1100. <https://doi.org/10.1007/s11423-018-9577-y>.
28. Gottman, J. M. & Driver, J. L. (2005.). Dysfunctional marital conflict and everyday marital interaction. *Journal of Divorce & Remarriage*, 43 (3-4), 63-77.
29. <https://jezikoslovac.com> (2.7.2020.).
30. <https://www.merriam-webster.com/dictionary> (2.7.2020).
31. Hudson, H. K. (2011). *Factors affecting sexting behaviours among selected undergraduate students*. Doktorska disertacija. Southern Illinois University Carbonale: Department of Health Education and Recreation in the Graduate School.
32. HUSR (2014). Etički kodeks socijalnih radnica i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada. Preuzeto s: <http://husr.hr/web/?p=460> (10.01.2020.).
33. Jani, S. & Getz, C. (2012). *Mediating from a distance. Suggested practice guidelines for family mediators*. Second edition. Vancouver, British Columbia, Canada: Mediate BC Society. Preuzeto s www.mediatebc.com (30.8.2019).
34. Kanwal, S., Pitafi, A. H., Akhtar, S. & Irfan M. (2019). Online self-disclosure through social networking sites addiction: A case study of Pakistani university students. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 17 (1-B), 187-208.

35. L'Abate, L. & Sloan, S. (1984). A workshop format to facilitate intimacy in married couples. *Family Relations*, 33 (2), 245-250.
36. Ledermann, T., Bodenmann, G., Rudaz, M. & Bradbury, T. N. (2010). Stress, communication and marital quality in couples. *Interdisciplinary Journal of Applied Family Studies*, 59 (2), 195- 206.
37. Lenhart, A., Duggan, M. & Smith, A. (2014). *Couples, internet and social media*. Pew research center. Preuzeto s: www.pewresearch.org (30.8.2019).
38. Litzinger, S. & Coop Gordon, K. (2005). Exploring relationships among communication, sexual satisfaction, and marital satisfaction. *Journal of Sex & Marital Therapy*, 31 (5), 409-424. <https://doi.org/10.1080/00926230591006719>.
39. Mansson, D. H. & Myers, A. S. (2011) An initial examination of college students' expressions of affection through Facebook. *Southern Communication Journal*, 76 (2), 155-168. <https://doi.org/10.1080/10417940903317710>.
40. Marshall, T. C., Bejanyan, K., Di Castro, G. & Lee, R. A. (2012), Attachment styles as predictors of Facebook-related jealousy and surveillance in romantic relationships. *Social Psychology*, 20 (1).
41. Mattson, R. E., Frame, L. E., Johnson, M. D. (2011.). Premarital affect as a predictor of postnuptial marital satisfaction. *Journal of International Association for Relationship Research*, 18 (4), 532-546.
42. Mihajlov, M. & Vejmelka, L. (2017). Internet addiction: A review of the first twenty years. *Psychiatria Danubina*, 29 (3), 260-272. <https://doi.org/10.24869/psyd.2017.260>.
43. NASW, ASWB, CSWE & CSWA (2017). Standards for technology in social work practice. Preuzeto s: https://www.socialworkers.org/includes/new-Includes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf (30.3.2019).
44. NASW. Preuzeto s: <https://www.socialworkers.org/> (30.11.2019.).
45. O'Keeffe, G. S. & Clarke-Pearson, K. (2011). The impact of social media on children, adolescents, and families. *Pediatrics*, 127 (4), 800-804.
46. *Ourfamilywizard*. Preuzeto s: <https://www.ourfamilywizard.com/> (20.9.2019.).
47. Parkinson, L. (2011). *Family mediation: Appropriate dispute resolution in a new family justice system*. Bristol: Jordan Publishing limited.
48. Pearson, J. C. & Spitzberg, B. H. (1987). *Interpersonal communication: Concepts, components and contexts*. Dubuque: Wm. C. Brown Publishers.
49. Pennigton, D. (1996). *Osnove socijalne psihologije*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
50. Rafferty, J. & Waldman, J. (2006). Fit for virtual social work practice? *Journal of Technology in Human Services*, 24 (2-3), 1-22. https://doi.org/10.1300/J017v24n02_01.

51. Rau, P. P., Gao, Q. & Ding, Y. (2008). Relationship between the level of intimacy and lurking in online social network services. *Computers in Human Behavior*, 24 (6) 2757-2770.
52. Reamer, F. G. (2013a). The digital and electronic revolution in social work: Rethinking the meaning of ethical practice. *Ethics and Social Welfare*, 7 (1), 2-19.
53. Reamer, F. G. (2013b). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58 (2), 163-172.
54. Roberts, N. A. & Levenson, R. W. (2001.). The remains of the workday: Impact of job stress and exhaustion on marital interaction in police couples. *Journal of Marriage and Family*, 63 (2001), 1052- 1067.
55. Rojnić Palavra, I. (2019). *Dnevna bolnica za ovisnost o internetu i video-igrama Psihijatrijske bolnice Sveti Ivan*. Prezentacija. Zagreb: Društvo za socijalnu podršku: IV. škola modernih tehnologija, 4. 9. 2019.–6. 9. 2019.
56. Rui, R. J. & Stefanone, M. A. (2013). Strategic image management online. *Information, Communication & Society*, 16 (8), 1286-1305, <https://doi.org/10.1080/1369118X.2013.763834>.
57. *Samoprocjena digitalnih kompetencija*. Preuzeto s: <http://europass.cedefop.europa.eu/hr/resources/digital-competences> (20.3.2020.).
58. Schauble, P. G. & Hill, C. G. (1976). A laboratory approach to treatment in marriage counseling: Training in communication skills. *The Family Coordinator*, 25 (3), 277-284.
59. *Sini*. Preuzeto s: www.sini.hr (25.5.2020.).
60. Sladović Franz, B. (2009). *Osnove interpersonalne komunikacije za socijalne radnike*. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.
61. Slatcher, R. B., Vazire, S. & Pennebaker, J. W. (2008). Am »I« more important than »we«? Couples' word use in instant messages. *Personal Relationships*, 15 (2008), 407-424.
62. Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology and behavior*, 7 (3), 321-326.
63. Tokunaga, R. S. (2011). Social networking site or social surveillance site? Understanding the use of interpersonal electronic surveillance in romantic relationships. *Computers in Human Behavior*, 27 (2), 705-713.
64. Utz, S. & Beukeboom, C. J. (2011). The role of social network sites in romantic relationships: Effects on jealousy and relationship happiness. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 16 (4), 511-527.
65. Vidović, P. & Vejmělka, L. (2018). Korisnost i uloga digitalnog okruženja u pojažućoj praksi. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 54 (1), 138-151.

66. Waldman, J. & Rafferty, J. (2006). Evidence from virtual social work practice. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 3 (3-4), 127-148. https://doi.org/10.1300/J394v03n03_10.
67. *Weparent*. Preuzeto s: <https://weparent.app/> (20.9.2019.).
68. Westwood, J. (2019). *Social media in social work practice*. Thousand Oaks: SAGE Publications Ltd.
69. *Wevorce*. Preuzeto s: <https://www.wevorce.com> (20.9.2019.).
70. Whitty, M. T. (2008). Liberating or debilitating? An examination of romantic relationships, sexual relationships and friendships on the Net. *Computers in Human Behavior*, 24 (5), 1837-1850.
71. Williams- Baucom, K. J., Atkins, D. C., Sevier, M., Eldridge, K. A. & Christensen, A. (2010). »You« and »I « need to talk about »Us«: Linguistic patterns in marital interactions. *Journal of the International Association for Relationship Research*, 17 (1), 41-56.
72. World Health Organization – WHO (2018). *International classification of diseases*. Preuzeto s: www.who.int/health-topics/international-classification-of-diseases
www.who.int/health-topics/international-classification-of-diseases (16.6.2019.).
73. Zeleznikow, J. & Bellucci, E. (2003). Family-Winner: Integrating game theory and heuristics to provide negotiation support. Preuzeto s: https://www.researchgate.net/publication/228609936_Family-Winner_Integrating_game_theory_and_heuristics_to_provide_negotiation_support (30.11.2019.).

Lucija Vejmelka

University of Zagreb

Faculty of Law

Department of Social Work

COMMUNICATION BETWEEN PARTNERS IN A DIGITAL AGE: FAMILY MEDIATION POSSIBILITIES⁷

ABSTRACT

Digital tools enable numerous advantages in everyday life, and the usage of the Internet is increasing in all age groups. Communication through modern technologies is conducted in everyday private and professional relationships, and therefore digital environment brings numerous changes in the area of interpersonal relationships. The influence of the online environment on partner relationships is in the focus of researchers and practitioners alike. The aim of this paper is to present modern trends in the area of partner communication in the digital environment and to present the possibilities and challenges for family mediators in the contemporary digital age particularly significant in actual crisis of COVID 19 pandemic. The first part of the paper is focused on partner relationships in the modern, digital age and it presents the results of the research in the area of partner communication in the online environment, as well as the implications for the practitioners in the area of partner relationships. The second part of the paper presents the possibilities of family mediation in the online environment. Digital tools and possibilities of online communication have many benefits in the professional practice of helping professionals who, due to the additional demands of the online environment, have the responsibility to improve their digital competencies and to implement modern technologies in their daily practice. Since the online environment brings specific ethical challenges to professionals, this paper will present the ethical standards needed for the area of online family mediation. The paper briefly presents the digital tools and applications which can be useful to the partners and family mediators during the family mediation process.

Key words: digital environment, partner communication, family mediation, digital tools.



Međunarodna licenca / International License:

Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0.

⁷ Impartiality of the peer review procedure has been ensured by the participation of the guest editor Professor Branka Sladović Franz, PhD in all phases of the editorial procedure.