

MEDIJACIJA KAO METODA RJEŠAVANJA SPOROVA

MEDIATION AS THE METHOD OF SOLVING DISPUTES

Siniša Ravlić

SAŽETAK

Medijacija je posebna metoda za rješavanje sporova koja omogućava da strane u sporu uz sudjelovanje treće neutralne strane (medijatora) postignu obostrano prihvatljivo rješenje spora. Medijacija ima čitav niz pozitivnih karakteristika te je ona za mnoge pravne stvari bolji i učinkovitiji i jeftiniji postupak u odnosu na klasičan način rješavanja sporova presuđenjem. U posljednje vrijeme medijacije je doživljava pravu ekspanziju u mnogim zemljama.

Ključne riječi: medijacija, medijator, osobine medijatora, vještine medijatora

Key words: mediation, mediator, characteristics of the mediator, skills of the mediator

ABSTRACT

Mediation is a special method for solving disputes which enables the disputing parties to achieve an acceptable solution for both parties in the dispute by participation of the third, neutral party. Mediation has many positive characteristics, so it is better, more efficient and cheaper procedure in comparison to the classical way of solving disputes by a verdict. Recently mediation has become very popular in many countries.

UVOD

Razvojem društvenih odnosa sve više istih se regulira pravnim normama i oni postaju pravni odnosi. U modernom društvu neograničen je broj odnosa među ljudima bilo u lokalnoj zajednici bilo u obitelji, radnom mjestu, kao i između gospodarskih subjekata. Odnosi među ljudima neminovno dovode i do konflikta.

Današnji način života i odnosa među pojedincima, gospodarskim subjektima i državama zahtjeva brz i efikasan način rješavanja sporova. Medijacija je jedan od alternativnih načina rješavanja sporova u kojem treća neutralna strana, medijator, pomaže strankama u sporu da postignu obostrano rješenje spora polazeći od svojih potreba i interesa, tj. mjenjajući kut gledanja na rješenje spora. Uspješnim završetkom postupka medijacije, stranke će postići ne samo obostrano prihvatljivo rješenje spora, već ostaju u dobrim odnosima što će doprinjeti njihovoj boljoj suradnji u budućnosti kako u gospodarskim odnosima tako i u svakodnevnom životu u lokalnoj zajednici ili na radnom mjestu. Medijaciju treba približiti što većem broju ljudi i gospodarskih subjekata kako bi pokušali kroz neformalan razgovor u opuštenu atmosferu da iznesu svoje probleme i kako oni vide rješenje spora.

MEDIJACIJA – MODEL RJEŠAVANJA SPOROVA S POZICIJE INTERESA

Medijacija je jedan od alternativnih metoda za mirno rješavanje sporova čija primjena omogućava da strane u sporu pristupe konstruktivnom i prijateljskom rješavanju spora sa ciljem da zajednički pronađu sporazumno i obostrano prihvatljivo rješenje koje će značiti njihov obostrani dobitak. Medijacija je postupak u kojem strane u sporu uz pomoću treće neutralne strane (ko)medijatora, putem pregovora pokušavaju da postignu obostrano prihvatljivo rješenje spora.

SADRŽAJ POSTUPKA MEDIJACIJE

Postupak medijacije čine pregovaračka sposobnost stranaka i posrednička aktivnost medijatora, čija je zadaća da olakša pregovaranje i u da ih u svakom trenutku ohrabruje da nastave pregovaranje. Medijator im u postupku medijacije pomaže da razumiju suštinu sukoba i da na njega gledaju iz promijenjenih kutova. Cilj medijacije je da strane u sporu ustanove koji im je zajednički interes. Da bi do toga došle često je potrebno da otkriju i skrivene interese, kako svoje tako i protivne strane. Medijacija se odvija na jednom ili više sastanaka i ima formu običnog, neformalnog razgovora. Razgovor se odvija u prirodnoj, opuštajućoj atmosferi, gdje se stranke potiču da kažu sve što znaju o sukobu, kako na njega gledaju, kako je sukob nastao, koje su njihove opcije i alternative za rješenje sukoba, i koje je na kraju prijedlozi za obostrano prihvatljivo rješenje, sukoba. Medijacija je postupak koja ima za cilj da strane u sukobu riješe isti na obostrano zadovoljstvo i da ostanu u prijateljskim odnosima, tj. da nastave poslovnu suradnju i da ostanu u dobrim odnosima u obitelji ili u užoj lokalnoj zajednici. Zadnja faza u postupku medijacije je konkretizacija dogovora,

pisanje sporazuma i predviđanje mehanizama za realizaciju dogovorenog.

TEMELJNI PRINCIPI POSTUPKA MEDIJACIJE

Medijacija se u praksi odvija na neograničen broj načina. No unatoč tome što medijacija nije jedinstvena metoda, postoji nekoliko temeljnih načela na kojima je medijacija zasnovana. Cilj ovih načela, koji obvezuju sve sudionike u postupku medijacije, jest, prije svega, prevencija mogućih zlouporaba i neprijatnih iznenađenja, kao i stvaranje uvjeta za provedbu postupka medijacije. Medijaciju karakterizira načelo dispozicije. Ovo procesno načelo ogleda se u tome što vođenje postupka medijacije ovisi od volje stranaka u sporu, koje ugovorom o prihvaćanju medijacije, određuje da će spor pokušati riješiti mirnim putem, uz pomoć treće neutralne strane (ko-medijatora). Strane u sporu biraju medijatora i one iniciraju postupak medijacije, određuju njegov predmet i utječu na sadržaj i tijek medijacije. Načelo dobrovoljnosti proistječe iz načela dispozicije. Ovo načelo vrijedi kako za medijatora koji dobrovoljno prihvata svoju funkciju, tako iz za stranke u sporu koji dobrovoljno sudjeluju u sporu, uz mogućnost da postupak medijacije uvijek napuste u svakoj njegovoj fazi, sve do potpisivanja sporazuma o medijaciju, kojim se spor rješava. Načelo neutralnosti je vrhovno načelo za medijatora koje određuje njegovo ponašanje i postupanje u postupku medijacije. Medijator mora imati jednak odnos prema objema strankama u postupku, mora sačuvati nepristranost tijekom cijelog postupka, ne smije utvrđivati na čijoj strani je krivica za spor, niti im smije predlagati rješenje spora. U cijelom postupku medijacije on mora zadržati neutralnost. Među strankama u sporu često postoji neravnoteža moći, te postoji potreba da medijator napravi balans među strankama, a da pri tome zadrži povjerenje obiju stranaka. Medijaciju

odlikuje princip povjerljivosti. Proces medijacije nije javan i svi sudionici dužni su da kao tajnu čuvaju sve informacije vezane za spor i sam proces medijacije. Zapisnik i bilješke koje se vode za vrijeme postupka medijacije po okončanju postupka se uništavaju. Također, medijator se ne može pojaviti kao svjedok u sudskom postupku koji se vodi nakon bezuspješno okončanog postupka medijacije. Sve ovo stvara povjerljivo ozračje i omogućava da stranke slobodno i iskreno govore, da kažu sve što znaju o sporu u jednom neformalnom razgovoru. Stranke su nesputane strahom da će što kažu u postupku medijacije biti iskorišteno protiv njih. Dakle, sve što stranke kažu u postupku medijacije, ne smije se koristiti, odnosno zloupotrijebiti u sudskom postupku.

PRIMJERENOST PREDMETA ZA MEDIJACIJU

Entuzijasti su uvjereni da skoro nema predmeta koga ne bi valjalo pokušati riješiti sa medijacijom kao najčešćim oblikom. Istraživanja pokazuju da je za uspjeh medijacije mnogo značajnija motiviranost strana u sporu da riješe sporni odnos na taj način nego sama vrsta spora.

Kada je posredovanje moguće?

Prilikom odlučivanja da li je medijacija najprikladnija za rješavanje spornog odnosa potrebno je razmotriti pogodnost slučaja za medijaciju tj. sagledati koje su potrebe strana u sporu i kakva je vrsta odnosa među suprostavljenim stranama.

Iskustva i dosadašnja praksa pokazuju da ukoliko je jedna strana ubjeđena da će dobiti spor, ona nikada neće prihvatiti postupak medijacije bez obzira što se njen stav ne temelji na pravnim činjenicama nego na uvjerenosti da će dobiti spor bez obzira da li za to postoje objektivni uvjeti.

Ukoliko se radi o sporu koji je jedino moguće riješiti u sudskom postupku ili spornom odnosu u kojem se prvo treba riješiti pravno pitanje, u tom slučaju

predmet se ne može upućivati na medijaciju.

- Sporovi koji su podesni za medijaciju:
- sporovi u kojima postupak traje dugo
- sporovi u kojima su stranke već pregovarale oko poravnjanja ali nisu uspjele
- sporovi u kojima su nastali visoki troškovi postupka
- sporovi u kojima postoji veći broj lica u ulozi tužitelja ili tuženog
- sporovi iz imovinskih odnosa bračnih i izvanbračnih partnera
- sporovi iz odnosa roditelja i djece
- sporovi oko izdržavanja
- sporovi za naknade štete
- sporovi iz osiguranja
- potrošački sporovi
- građevinski sporovi
- bankarski sporovi
- zaštita intelektualnog vlasništva.

Na primjerenost sporova u odnosu na postupak medijacije pozitivno utječe i to da se radi o sporovima u kojima stranke ne žele publicitet, u kojima stranke imaju jednaku moć pregovaranja, u kojima stranke u sporu ne veže ništa sem samog spornog događaja i dr.

- Sporovi koji nisu podesni za medijaciju:
- u kojima su zahtjevi stranaka u suprotnosti sa prinudnopravnim propisima
- sporovi u kojima postoji zlouporaba ili velika neravnoteža moći između suprostavljenih
- strana
- sporovi koji se tiču nasilja u obitelji
- sporovi u kojima je prevelika eskalacija sukoba
- sporovi u kojima obje stranke žele sudsku odluku
- kaznene stvari, osim onih kod kojih je po zakonu moguća medijacija
- sporovi u kojima se odlučuje samo o pravu

- ocjena ustavnosti akata
- u gospodarskom pravu to su statusni sporovi, stečaj, registracija

Kada stranke uputiti na medijaciju?

Neki autori smatraju da je najpogodniji trenutak za upućivanje stranke iz sudskog postupka u postupak medijacije sam početak sudskog postupka – prilikom dostavljanja tužbe tuženom, slanjem poziva sa obavještenjem o mogućnosti korištenja medijacije i sl. Drugi pak smatraju da to treba uraditi na pripremnom ročištu kada sudac može na temelju izlaganja stranaka da zaključi da li se radi o medijabilnom predmetu ili ne. Treći smatraju da se to može uraditi i u postupku žalbe. Na ovo pitanje ne postoji jedinstven odgovor. Svaka faza postupka daje mogućnost upućivanja na medijaciju ako je u pitanju predmet koji se može rješavati u postupku medijacije i ako sudac procjeni da su stranke spremne da o spornom odnosu pregovaraju. Ipak kada se govori o tome kada predmet uputiti na medijaciju možemo reći da je veoma bitno da sudac prepozna pravi trenutak za upućivanje na medijaciju jer dužina trajanja sudskog postupka može, s jedne strane dovesti do polarizacije suprotstavljenih strana, a sa druge do motiviranosti stranke da rješenje postigne dogovorom zbog zamora izazvanog dugotrajnim trajanjem spora.

VRLINE DOBROG MEDIJATORA

Iskustva stranih zemalja u kojima je medijacija tradicionalna metoda za rješavanje sporova kao što su Kanada, SAD i Nizozemska ukazuju da je za uspjeh medijacije presudna uloga medijatora. U tim zemljama osobita pozornost poklanja se edukaciji medijatora. Uspjeh medijacije u velikoj mjeri ovisi od fecilitatorskih sposobnosti medijatora, tako da se u obuci za medijatora velika pažnja poklanja vještini i umijeću facilitacije. Kao facilitator, medijator doprinosi stvaranju ozračja povjerenja i uspjehu medijacije,

daje ton i pravac raspravi i pomaže sudionicima da se izbore sa svojim emocijama, da razmijene emocije i da prevaziđu sve neprijatne situacije. U razgovoru strane identificiraju svaki problem, svako sporno pitanje, spor sagledavaju iz drugih promijenjenih kutova, utvrđuju svoje opcije, standarde, alternative i na kraju prijedloge kako bi postigle obostrano prihvatljivo rješenje spora i kako bi izbjegle buduće konflikte. tj. nastavile uspješnu poslovnu suradnju, ostale u dobrim obiteljskim odnosima ili u dobrim odnosima u lokalnoj zajednici

7. VJEŠTINE MEDIJATORA

Identificiranje problema

Medijacija se može definirati kao postupak u kome stranke uz pomoć treće neutralne osobe - medijatora prepoznaju i sustavno izdvoje sporna pitanja, traže i razmatraju različite opcije za razrješenje spornog odnosa, sve u svrhu stvaranja mogućnosti za sklapanje sporazuma, koji će biti prihvatljiv za obje strane. Medijator će uvijek pokušati da definira problem sa stanovišta ishoda („Što je to što strane žele postići?“), jer tek kada stranke definiraju ishod, medijator može da ih uključi u traganje za rješenjem. Medijator svojim djelovanjem pomaže strankama da postignu sporazum koji razrješava njihov spor, te nanovo uređuje odnos među njima, kao i njihova prava i obveze.

Vještina slušanja

Medijator mora da posjeduje vještinu slušanja, kao i da ima i sposobnost sagledavanja spora iz svih kutova, što znači da medijator mora ne samo da čuje što neka strana u postupku medijacije govori, nego i da razumije što govori, kao i da sagleda problem iz ugla te strane. Glavni elementi vještine aktivnog slušanja su: biti zainteresiran i izgledati zainteresirano, gledati u oči stranku dok govori,

neverbalna komunikacija, npr. klimanje glavom u znak razumijevanja, verbalna potvrda praćenja izlaganja sugovornika, npr. „aha“, „da“

Komunikacijske vještine

Loša komunikacija čest je uzrok sukoba, a nerijetko dovodi i do potpunog razdora i nemogućnosti njegovog rješenja. Npr. riječi koje jedna strana upućuje drugoj doživljavaju se kao napad, pri kojem se automatski priprema obrana. U takvoj razmjeni vatre, stranke ne stižu da razmišljaju o svojim potrebama i interesima i prvenstveno se usmjeravaju na to kako da pobijede svog „protivnika“. Ili, jedna ili obje strane se potpuno povlače u sebe, nekad iz protesta, a nekad iz straha da ne povrijede onu drugu. I u ovom slučaju, potrebe i interesi ostaju nezadovoljeni, a sukob traje. Teški razgovori uglavnom su vođeni principom kojem nas je naučila naša kultura - da ako želimo dobiti, onog drugog moramo poraziti.

Loša komunikacija izazov je sa kojim se medijator suočava na svakoj sesiji medijacije. Njegov zadatak je da pronađe ključ kojim će razgovorima vratiti dobar duh preusmjeren sa kritiziranja sudionika u sukobu, ka razrješenju problema u kojem su se našli. A ključ je – komunikacija - glavni alat kojim medijator raspolaže u svom radu. Ona će stranama u sporu pomoći da se povežu sa svojim i potrebama, interesima druge strane i dovesti ih u situaciju u kojoj će timski pronalaziti rješenja koja će ih obostrano zadovoljiti. Cilj ove komunikacije, koju u teoriji često nazivaju i nenasilnom komunikacijom je da odagna osjećanja ljutnje, bijesa, straha, zabrinutosti i vrati samopouzdanje stranama u sporu da se okrenu rješavanju spora i dođu do odgovarajućeg rješenja. To može biti i prvi korak ka dobrim odnosima strana, koje su bile u sporu, u budućnosti.

Kako bi uspješno proveo postupak medijacije i doveo stranke do obostrano prihvatljivog rješenja spora medijator

koristi komunikacijske vještine. Komunikacijskim vještinama se koristimo kako u svakodnevnom životu tako i u postupku medijacije.

Komunikacijske vještine su:

- a) postavljanje pitanja;
- b) aktivno slušanje;
- c) parafraziranje;
- d) sažimanje;
- e) preoblikovanje;
- f) „ja“ govor;
- g) neverbalna komunikacija.

Zamjena vrijednosti – traženje zajedničkih interesa

Uspjeh medijacije u mnogo čemu ovisi od pravilno odigrane uloge medijatora u postupku sporazumijevanja. Strankama koje istraju na svojim stavovima, pomaže predstaviti njihov položaj i istražiti i naći mogućnosti za razrješenje spora među njima. Pregovore usmjerava u pravcu traženja zajedničkih interesa, dodirnih točaka i daleko od stavova koji otežavaju rješavanje spornog odnosa.

Vještina postavljanja pitanja

Temeljni alat medijatora je postavljanje pitanja. Postavljanje pitanja za medijatora ima za cilj da prikupi informacije i razumije i da pomogne strankama u sporu da konstruktivno razmišljaju o mogućim rješenjima. Medijator upotrebljava pitanja u različite svrhe :

- prikuplja informacije radi boljeg razumijevanja stranaka i za razjašnjavanja nejasnih činjenica,
- pomaže strankama u postupku da proučavaju i preispitaju svoje stavove, da li su njihovi stavovi, ocjene i opće razumijevanje problema realistično i da li je predložena opcija takva da bi u praksi djelovala,
- potiče stranku da se skoncentrira na određene probleme koji mogu sprječavati rješenje spora,

- preusmjerava razgovor kako bi se izbjegao konflikt i postupak usmjerio u mirnije vode,
- iako zna odgovor, pitanjima stranku dovodi do određenog odgovora čime stranka postaje svjesna greške, prepreke u svom stavu ili razmišljanju,
- umjesto da medijator sam izražava stavove o spornom odnosu, navodi stranke da još jednom razmisle o problemima koji su prepreka sporazumu čime ne ugrožava svoju neutralnost,
- eventualno omekšava stav stranke koja prilikom pregovaranja istrajava na određenoj poziciji tako što stranka samostalno dolazi do saznanja da njezini zahtjevi, odnosno očekivanja nisu realna.

Vještina prenošenja poruka

Medijator mora drugoj strani priopćiti poruku u pravom momentu, na pravi način, bez komentara i prejudiciranja bilo kakvog njenog značaja, tako da se nijedna strana ne osjeti iznevjerenom ili “prevarenom”. Poruka treba biti priopćena na takav način da se uvijek ostavi prostora strani čija se poruka prenosi da je dopuni, ispravi ili objasni. Pogrešna poruka može ugroziti postupak medijacije, s tim da je poruka pogrešno priopćena i kada je prava, ako je prenijeta u pogrešnom trenutku i na neodgovarajući način.

Kontroliranje postupka

U postupku medijacije, do postizanja sporazuma može biti puno prepreka i opasnosti koje mogu dovesti do toga da razgovor zastane ili čak se završi. Zato je učinkovit samo medijator koji posjeduje vještine potrebne za vođenje i kontroliranje cjelokupnog postupka od pozivanja stranaka na sastanak do završetka medijacije. Obveza medijatora je da medijacija teče glatko, da kontrolira postupak odgovarajućim planiranjem, organiziranjem i vođenjem postupka.

Medijator daje objašnjenja i odgovore zainteresiranim strankama u vezi postupka medijacije kako bi postupak medijacije bio strankama razumljiv i jasan. Medijator već u uvodnoj izjavi određuje jasna temeljna pravila postupka i vodi računa da ih stranke i poštuju (na primjer, da može stranka uvodnu izjavu dati bez prekidanja), a također osigurava sva potrebna pomagala (na primjer, papir, kompjutor), da bi medijacija mogla nesmetano teći. Dalje, medijator obje strane promatra jednako, neutralan je i omogućava da svatko izrazi svoje poglede, stavove i primjedbe. Vodi računa o tome da postupak bude što jednostavniji i neformalan.

Konflikt među strankama ne pokušava “ugušiti”, nego ga usmjerava ka razrješavanju (pomak od stavova ka interesima). Strankama pomaže da postignu sporazum koji je detaljan, razumljiv i prihvatljiv za obje strane. Tijekom postupka, medijator je fleksibilan i prilagodljiv. U svakoj fazi postupka provjerava trenutačno stanje stranaka, pokušava se uživjeti u njihove stavove i prijedloge a pri tome brižno promatra “govor tijela”, neverbalnu komunikaciju stranaka koja mu isto tako može dati korisnu informaciju o tome, što osoba osjeća, što želi i kada se osjeća nelagodno, zabrinuto.

Vještina zadržavanja neutralnosti

Medijator je obvezan da postupa neutralno i nepristrano, poštujući dostojanstvo svih učesnika u postupku, prosuđujući a ne presuđujući. Neutralnost medijatora mora postojati do kraja postupka. U protivnom dovest će se u pitanje postupak medijacije. Medijator ne smije iznositi vrijednosne sudove, savjetovati, kritizirati neku od strana, izražavati čuđenje, jer se time postavlja pitanje njegove neutralnosti.

Vještina formuliranja sporazuma i LITERATURA okončanja postupka

Kada su se stranke u postupku medijacije uz pomoć medijatora suglasile oko sadržaja sporazuma sačinjava pisani tekst sporazuma. Sporazum ima snagu izvršne isprave. Ukoliko se postupak medijacije ne okonča uspješnim dogovorom, postupak se obustavlja i predmet se vraća na sudski postupak, ako su stranke na medijaciju upućene iz sudskog postupka. Ako se pak radi o postupku medijacije prije pokretanja sudskog postupka, postupak medijacije se obustavlja.

1. Dr. N. Petrušić, Medijacija kao metod rješavanja, Pravni fakultet u Nišu, lipanj 2004. godine
2. Grupa autora, Priručnik za obuku medijatora-posrednika, Centar za obuku medijatora Crne Gore, Podgorica 2009. godine

ZAKLJUČAK

Na koncu rada da se zaključiti da medijacija, kao jedan od alternativnih metoda rješavanja sporova, ima budućnost, jer ima mnoge prednosti. To su prije svega ekonomičnost, efikasnost i povjerljivost postupka. Medijacija polazi od načela dispozicije, neutralnosti i dobrovoljnosti i u praksi se odvija na neograničen broj načina. Medijator kontinuirano treba da se educira i stiče neophodno iskustvo. On prije svega treba da razvija svoje komunikacijske vještine.

U Bosni i Hercegovini stvoreni su zakonski i organizacijski uvjeti za provođenje postupka medijacije.

Medijaciju treba približiti što većem broju ljudi i gospodarskih subjekata kako bi pokušali kroz neformalan razgovor u opuštenoj atmosferi da iznesu svoje probleme i kako oni vide rješenje spora.