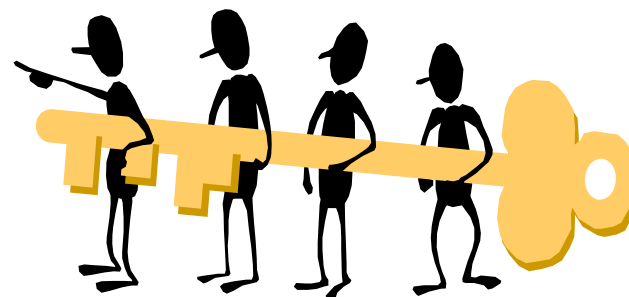




medijacija

posredovanje
između strana u sukobu



Groupa MOST ■ Dečanska 5/14, 11000 Beograd, Srbija

Tel/faks: 011 3222 581 ■ E-mail: most@most.org.yu

Beograd 2006.



Groupa MOST

Dečanska 5/14, 11000 Beograd, Srbija

Tel/faks: 011 3222 581 ▪ E-mail: most@most.org.yu

Primenom znanja i veština posredovanja u sukobima (medijacije) u mnogim sporovima je odista moguće postići da iz sukoba svi izađu kao pobednici. Petogodišnje iskustvo povremenog, neformalnog posredovanja stručnjaka za konstruktivno rešavanje sukoba Grupe MOST (Beograd) upravo to potvrđuje.

Šta je medijacija (posredovanje)?

Medijacija je alternativan način rešavanja sukoba u kome nepristrasna i neutralna treća strana, (medijator/ka) pomaže učesnicima u sukobu da postignu sporazum koji je prihvatljiv za sve. Ona se odvija u centrima za medijaciju, daleko od očiju javnosti, i odlikuje je princip dobrovoljnosti i poverljivosti privatnih informacija.

Medijator/ka je profesionalna, nepristrasna (ne daje prednost bilo kojoj strani u sukobu) i neutralna osoba (nema svoj skriveni interes u odnosu na predmet spora, niti očekuje dobit od jedne strane u sporu), u čiji kredibilitet podjednako veruju sve strane u sukobu. Zadatak medijatora/ke je da pomogne stranama u sukobu da prepoznaju sopstvene potrebe i interese, sagledaju šta sve mogu da očekuju u budućnosti i pregovaraju oko najboljeg mogućeg rešenja koje je prihvatljivo za sve.

Strane u sukobu slobodno odlučuju da učestvuju u procesu medijacije i slobodno biraju rešenje. One nisu ni na koji način primorane da prihvate medijatora/ku, da vode pregovore niti da se dogovore oko rešenja.

4. Drugi susret / mapiranje i preokviravanje sukoba - traje 2-4 sata i ima za cilj da omogući suštinsko međusobno razumevanje sukobljenih strana tj. da shvate razloge koji su i njih i "one druge" doveli na pozicije na kojima su, a koje se međusobno tako razlikuju. Mapirajući spor klijenti problem sagledavaju sa nivoa interesa/potreba i briga/strahanja za koje osećaju da ih čvrsto vezuju za početne zahteve i pozicije. Da bi bilo moguće naći razrešenje koje će biti prihvatljivo za sve, sukob se može tako "preokvirirati" i predmet spora tako preformulisati, da ta preokvirana formulacija uvažava osnovne potrebe/interese svih sukobljenih strana i istovremeno otklanja njihova najsnažnija strahanja. Uslov da postupak krene dalje je da sve strane prihvate preokviranu formulaciju sukoba (predmeta spora).

5. Treći susret / umnožavanje rešenja i pregovaranje do postizanja sporazuma - traje 2-3 sata i počinje produktivanjem i umnožavanjem raznovrsnih rešenja i može da ga odlikuje izmena talasa kreativnih uzleta i uzdržane napetosti kod klijenata. Potom klijenti procenjuju u kojoj meri svaka ideja/predlog rešenja a) zadovoljava njihove interese/potrebe i b) traži ulaganja (vremenska, ljudska, materijalna) i donosi dobiti. Najprihvatljiviji predlozi se modifikuju, kombinuju i integrišu u konačni predlog rešenja oko koga strane dalje pregovaraju tako što ga detaljno razrađuju i konkretizuju. Pošto medijator/ka proveri da je konačno rešenje prihvatljivo za sve, dogovor se ozvaničava/formalizuje kroz potpisivanje pisanog sporazuma i procedura koje garantuju njegovu uspešnu realizaciju.

Medijator/ka prati realizaciju sporazuma i u slučaju zastoja zakazuje dodatni susret klijenata radi dogovora o načinu prevazilaženja novonastalih teškoća.

Perspektiva medijacije

Medijacija, kao relativno nov način i postupak rešavanja sukoba, treba da stane „rame uz rame“ sa pravosuđem i da postane svima dostupna, poznata i društveno priznata alternativa.

Kada je medijacija moguća?

Medijacija može koristiti onda kada:

- kod svih strana u sukobu postoji potreba da se održi ili povрати dobar međusobni odnos
- sve strane u sporu imaju interes da raščiste problem
- strane u sporu osećaju umor od daljeg sukobljavanja
- postoji dobra volja kod svih strana da se sukob reši

Tipične oblasti primene medijacije su:

- Porodična i brakorazvodna medijacija
- Medijacija u obrazovnim ustanovama / školi
- Upravna i poslovna medijacija
- Trgovinska/komercijalna i zdravstvena medijacija
- Medijacija u oblasti očuvanja životne sredine
- Medijacija u lokalnoj zajednici
- Medijacija u građanskim i krivičnim postupcima
- Međunarodna medijacija
- Medijacija u društvenim/socijalnim promenama

... a kada ne?

Medijacija nije adekvatna u slučajevima kada:

- bilo koja strana nije voljna za posredovanje
- neka od strana nije u stanju da uzme učešće ili nije u stanju da se drži dogovora (npr. usled ozbiljnog mentalnog poremećaja)
- kada nije u interesu neke strane da postigne sporazum (može profitirati značajno više pobedom na sudu i/ili koristi medijaciju kao priliku da uzvrati udarac ili da dođe do informacija koje će kasnije zloupotrebiti)
- kada postoji pretnja ili strah od nasilja
- kada spor zahteva uključivanje javnosti
- neka od strana nije lično prisutna ili organizaciju predstavlja osoba bez ovlašćenja da samostalno pregovara i preinači prvobitni zahtev

Ko može da traži medijaciju?

Zavisno od oblasti primene, medijaciju može inicirati:

- jedna ili više sukobljenih strana direktno
- indirektni učesnik u sukobu (pr. kolege/nadređeni ili rodbina, socijalne službe, advokati, policija i sl.)
- medijator tako što nudi uslugu stranama u sukobu (npr. sukobi u zajednici od javnog interesa)
- predstavnici vlasti ili nadležnih agencija (npr. zakonski regulisana obaveza)

... i kako?

- Direktnim obraćanjem zainteresovane strane nekom od centara za posredovanje u sukobima
- Upućivanjem stranaka od strane suda u neki centar za posredovanje

Kako počinje medijacija?

Medijacija može da otpočne tek kada se ispune bar tri uslova:

1. neophodno je da posredovanje dobrovoljno prihvate sve strane u sukobu.
2. Sukobljene strane su se upoznale i saglasile sa predloženom procedurom ili postupcima koje će slediti tokom posredovanja
3. konkretan posrednik (ili tim posrednika) je prihvaćen od svih sukobljenih strana kao kompetentna, neutralna i nepristrasna osoba od punog poverenja.

Može li se prekinuti i kako?

- Medijacija se može **trajno** prekinuti na zahtev bilo koje strane i to se čini sporazumno.
- Ukoliko medijator/ka izgubi poverenje bilo koje strane u sukobu, medijacija se **privremeno** prekida sve dok se ne pronađe adekvatna tj. stranama u sukobu prihvatljiva zamena.

Kako izgleda postupak medijacije?

Proces medijacije se razlikuje od oblasti do oblasti primene. Model koji primenjuje Grupa MOST usmeren je na izgrađivanje dobrih odnosa i pravog dijaloga između sukobljenih strana koji će im omogućiti da dođu do kvalitetnog rešenja spora.

U praksi medijacija prolazi kroz nekoliko osnovnih faza/koraka, koji se odvijaju kroz 3-8 susreta:

- 1. Priprema za medijaciju** – traje nedelju dana i prvenstveno podrazumeva *prikupljanje podataka* na osnovu kojih medijator razvija *strategiju i plan intervencije*. Medijator potom zakazuje *inicijalne odvojene susrete* sa predstavnicima svake strane u sukobu (klijentima), na kojima se definišu svi uslovi pod kojima je dati spor moguće rešavati. Dogovor o medijaciji ozvaničava se potpisivanjem ugovora.
- 2. Prvi susret / početak medijacije** – traje 2-3 sata i počinje uvodnim izlaganjem medijatora/ke i upoznavanjem strana u sukobu sa konkretnim planom i načinom rada gde strane u sukobu imaju mogućnost da razjasne sve nedoumice i dobiju odgovore na sva pitanja. Kada strane pokažu spremnost da se otpočne sa posredovanjem, svaka strana u sukobu dobije pravo na unapred dogovoreno **neprekinuto vreme** tokom koga iznosi ukupno viđenje problema, bez upadica ili prekidanja. Medijator potom sumira uvodna izlaganja i pruža mogućnost klijentima za spontan razgovor tj. naizmenično reagovanje strana na ono što su čuli ili vodi usmereni i dijaloški struktuiran razgovor (medijator postavlja pitanja radi razjašnjenja činjenica, razumevanja osećanja, ključnih tema i tačaka slaganja i neslaganja). Po potrebi moguće je susret prekidati odvojenim radom sa klijentima.
- 3. Struktuiranje predmeta spora i određivanje agende pregovaranja** – važno je da se postigne zajedničko razumevanje problema i njegove složenosti (strukture) i odrede ključne teme i konkretne tačke neslaganja oko kojih će se pregovarati. Medijator/ka ustanovljava redosled i način bavljenja pojedinačnim temama/problemima, sa čime treba da se saglase sve strane u sporu.

Kako se medijacija razlikuje od suđenja i arbitraže?

Medijator/ka nema moć da donosi odluke i presuđuje ko je u pravu, a ko ne, već radi na pomirenju suprotstavljenih interesa i koristi sav svoj stručni autoritet i veštine da omogući stranama u sukobu da postignu dogovor koji je utemeljen na njihovim realnim potrebama i interesima.

Suđenje je proces koji se odvija u sudu, u okviru zakonskih procedura i posredstvom advokata koji zastupaju interese strana u sukobu. Sudski proces odlikuje konfrontiranje suprotstavljenih (neprijateljskih) strana, gde sudija ili porota donosi konačnu i obavezujuću odluku tj. presuđuje u korist jedne, a na štetu druge strane.

Arbitraža je proces u kome treća nepristrasna strana (arbitar) samostalno donosi finalnu, obično obavezujuću, odluku. Proces rasprave i odlučivanja može biti regulisan pravilima iako procedure ne moraju biti zakonski formalizovane.

Zašto se opredeliti za medijaciju?

1. Medijacija smanjuje neprijateljstva i može "izlečiti odnose" između sukobljenih strana
2. Postiže se **fer sporazum** koji odgovara specifičnim potrebama i interesima sukobljenih strana.
3. Strane u sukobu imaju punu **kontrolu nad procesom i ishodom** pregovaranja.
4. Značajno se **štedi vreme** jer, nasuprot konfrontacije i iscrpne borbe argumentima, krči put razumevanju različitih interesa i izgrađivanju saradnje. Prosečno trajanje posredovanja pri razvodu brakova je 8 sesija (po 2-3 sata svaka), a pri razrešenju građanskog spora je 2-4 sesije.
5. Svaka strana može **uštedeti značajnu količinu novca** (50% do 95% novca koje bi mogli potrošiti u sudskom sporu).
6. **Ritam i dužina** trajanja medijacije zavisi prvenstveno od strana u sukobu i prilagođava se njima.
7. Stranama u sukobu se garantuje dostojanstvenost u postupku i **poverljivost** (tajnost) iznetih privatnih informacija.